Commission des lésions professionnelles

rapport annuel de gestion 2004-2005

Québec

quelques chiffres

EFFECTIF AUTORISÉ	**442**
BUDGET ANNUEL	**50 974 832 $**
DOSSIERS OUVERTS (CONTESTATIONS REÇUES)	**27 141**
DOSSIERS FERMÉS	**25 865**
• DÉCISIONS	**9 432**
• ACCORDS EN CONCILIATION (ARTICLE **429.46 LATMP**)	**3 798**
• DÉSISTEMENTS À LA SUITE D'UNE ACTIVITÉ DE CONCILIATION	**8 774**
• DÉSISTEMENTS NATURELS	**3 760**
• FERMETURES ADMINISTRATIVES	**101**

DÉLAI MOYEN ENTRE LA RÉCEPTION DE LA CONTESTATION ET LA DÉCISION SUR LE FOND

• TOUS LES RECOURS (URGENTS, PRIORITAIRES ET RÉGULIERS)	
• SANS LES REMISES	**6,8** MOIS
• AVEC LES REMISES	**11,4** MOIS

REMISES ACCORDÉES	**10 733**

106-01726/

Commission des lésions professionnelles

rapport annuel de gestion 2004·2005

Note :
Le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

ISBN : 2-550-44379-9
Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec, 2005
Bibliothèque nationale du Canada, 2005

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter, pour dépôt, le *Rapport annuel de gestion de la Commission des lésions professionnelles* pour l'exercice financier 2004-2005.

Ce rapport constitue une reddition de comptes à l'égard des objectifs du plan stratégique. Il a été préparé en vertu de la *Loi sur l'administration publique* et selon les dispositions de l'article 381 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., chapitre A-3.001).

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Le ministre du Travail,

Laurent Lessard

Québec, octobre 2005

Monsieur Laurent Lessard
Ministre du Travail
200, chemin Ste-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de vous soumettre le *Rapport annuel de gestion de la Commission des lésions professionnelles* (CLP) pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2005.

Ce rapport fait état des résultats obtenus par la CLP à l'égard des objectifs de son plan stratégique. Il contient aussi de nombreux renseignements d'intérêt public et présente les états financiers vérifiés.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

La présidente,

Micheline Bélanger

Québec, août 2005

la table des **matières**

La déclaration de fiabilité des données 9

Le message de la présidente 10

La commission des lésions professionnelles 12

La mission, la vision, les valeurs 13
Le fondement juridique 14
Les assises juridiques de la CLP 14
La compétence et les domaines d'intervention 15
L'organisation administrative 16
La structure organisationnelle 16
L'organigramme 17
Les mandats 18
Les ressources 20

Les résultats en regard des objectifs stratégiques 23

Axe d'intervention 1 : le service à la clientèle 25
Volet 1.1 : La qualité des services 25
• Développer des services adaptés aux besoins de ses divers clients 25
Volet 1.2 : Les décisions sur le fond 28
• Accroître la qualité et la cohérence des décisions tout en préservant l'indépendance décisionnelle des commissaires 28
• Rendre les décisions dans un délai moyen maximal de six mois après la réception de la contestation, tout en visant le respect du délai de trois mois fixé par la loi pour les dossiers prioritaires 32
Volet 1.3 : La conciliation 37
• Assurer et maintenir l'accessibilité et la qualité des services de conciliation, mesure offerte comme mode alternatif de règlement des litiges 37
Axe d'intervention 2 : les ressources humaines 40
Volet 2.1 : L'appartenance à l'organisation 40
• Renforcer l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'organisation 40
Volet 2.2 : Le développement des ressources humaines 41
• Favoriser le développement et l'utilisation des compétences de chacun au sein de l'organisation 41
Volet 2.3 : La santé des personnes 43
• Mettre en place des conditions favorisant la santé des personnes au travail 43

AXE D'INTERVENTION 3 : LE FONCTIONNEMENT DU TRIBUNAL 44
VOLET 3.1 : Les vice-présidences 44
• Assurer l'uniformité des services offerts à la clientèle à travers le Québec 44
VOLET 3.2 : Les directions de soutien 45
• Offrir des services aux gestionnaires et au personnel afin de répondre à leurs besoins et à ceux de l'organisation 45

L'APPLICATION DES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 46
L'allégement réglementaire 47
L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 48
Les codes de déontologie 49
L'accès à l'égalité dans l'embauche 51
L'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration 54
La diffusion des décisions de la CLP 55
Le suivi au rapport du Vérificateur général du Québec 56

LES STATISTIQUES OPÉRATIONNELLES 57

LES ÉTATS FINANCIERS 69
Rapport de la direction 71
Rapport du vérificateur 73

LES ANNEXES 83
ANNEXE 1
Liste des décrets 2004-2005 qui découlent de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP) 85
ANNEXE 2
Code de déontologie des assesseurs et des conciliateurs de la Commission des lésions professionnelles 86
ANNEXE 3
Bilan des moyens pris pour actualiser la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise* 89
ANNEXE 4
Coordonnées des bureaux de la CLP dans toutes les régions du Québec 93

La liste des tableaux

Tableaux reliés aux objectifs stratégiques

Tableau 1 : Plaintes traitées 26
Tableau 2 : Recours en révision et à la Cour supérieure 28
Tableau 3 : Délai moyen – réception/décision (tous les dossiers) 32
Tableau 4 : Délai moyen par région 33
Tableau 5 : Délai moyen, sans remises, selon les étapes 33
Tableau 6 : Délai moyen réception/décision selon le type de dossier 34
Tableau 7 : Dossiers ouverts et fermés 35
Tableau 8 : Remises d'audience 36
Tableau 9 : Remises d'audience par région 36
Tableau 10 : Dossiers fermés par la conciliation 37
Tableau 11 : Requêtes en révision à la suite d'une décision qui entérine un accord 38
Tableau 12 : Requêtes en annulation de désistements à la suite d'une conciliation effectuée par la CLP 39

Autres tableaux

Répartition de l'effectif de la CLP 20
Répartition de l'effectif affecté au service à la clientèle 20
Répartition des dépenses 21
Dépenses directes en technologie de l'information 22
Plaintes reçues au Conseil de la justice administrative 49
Données sur l'embauche et la représentativité 51
- Renseignements généraux :
  L'embauche 51
  Nombre d'employés permanents et temporaires en date du 31 mars 2005 51
- Membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones
  Le taux d'embauche 52
  Le taux de représentativité 52
- Personnes handicapées
  Le taux de représentativité 52
- Femmes
  Niveau de représentativité 53

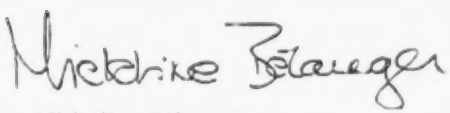
la déclaration de **fiabilité** des **données**

Les informations contenues dans ce rapport annuel de gestion relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude de l'information présentée et sur la fiabilité des contrôles effectués.

Ce rapport décrit fidèlement la mission, les valeurs, les mandats et les axes d'intervention de la Commission des lésions professionnelles. Il fait état des objectifs et des indicateurs retenus et il présente des données exactes et fiables quant aux résultats atteints.

Les membres du comité de direction ont également approuvé ce rapport de gestion. Nous avons toutes les raisons de croire que les données présentées correspondent à la situation au 31 mars 2005.

La présidente,



Micheline Bélanger

Québec, août 2005

le message de la **présidente**

Comme nous l'avions souligné dans notre rapport annuel 2003-2004, la Commission des lésions professionnelles (CLP) fait face à une hausse constante du nombre de contestations. En 2004-2005, nous avons ouvert 27 141 dossiers, ce qui représente une hausse de 3,7 % par rapport à l'année précédente. Il s'agit du volume de contestations le plus important depuis la création du tribunal en 1998.

Quant à lui, l'effectif autorisé à la CLP n'a pas bougé depuis plusieurs années. Dans ce contexte, l'année 2004-2005 s'est avérée particulièrement exigeante pour l'ensemble de notre personnel, d'autant plus que nous devions composer avec le départ de plusieurs commissaires dont les postes sont toujours vacants puisque le concours de recrutement a été reporté pendant plus d'un an en attendant de connaître les suites au projet de loi 35.

Face à cette situation, notre priorité pour 2004-2005 consistait à fermer autant de dossiers que nous allions en recevoir. C'était primordial, car nous voulions éviter l'accumulation de dossiers et les impacts négatifs qui pouvaient en découler pour notre clientèle. Toutes nos ressources ont donc été mises à contribution afin d'accroître notre productivité.

Ces mesures ont porté fruit puisque nous avons ainsi réussi à fermer 25 865 dossiers comparativement à 22 583 en 2003-2004. Même si nous n'avons pas tout à fait atteint notre objectif, cela représente une augmentation de 15 % par rapport à l'année dernière. C'est un résultat qui mérite d'être souligné car il démontre clairement les efforts déployés par nos commissaires et nos employés ainsi que leur souci constant de bien servir notre clientèle. Je profite de l'occasion pour les remercier ainsi que tous les membres issus des associations syndicales et d'employeurs qui ont été davantage sollicités.

Comme par les années passées, près de 50 % des dossiers ont été fermés par la conciliation, qui demeure une voie de règlement très populaire auprès de notre clientèle. Dans notre rapport annuel 2003-2004, nous avions souligné l'entrée en vigueur d'une politique qui devait nous permettre de connaître, notamment, le nombre de transactions conclues avec l'aide de nos conciliateurs et d'en rendre compte dans notre rapport annuel. Cela faisait d'ailleurs partie des recommandations que nous avait adressées le Vérificateur général du Québec dans son rapport de 2001 sur les tribunaux administratifs. Ces données sont maintenant disponibles et nous en traitons dans la section du rapport annuel qui est consacrée à la conciliation.

Au cours de la dernière année, nous nous sommes par ailleurs questionnés sur notre vision du tribunal puisque nous devions procéder à l'élaboration de notre planification stratégique 2005-2008. Nos préoccupations sur l'utilisation optimale de nos ressources et sur les moyens à prendre pour

répondre aux besoins de nos clients ont été au cœur de nos discussions et nous ont amenés à retenir les deux orientations suivantes qui appuieront nos travaux au cours des trois prochaines années :

1. Faciliter les démarches pour la clientèle et s'assurer qu'elle dispose de toute l'information utile.
2. Rendre les décisions dans les délais prévus par la loi en apportant un soin constant à leur contenu et à leur présentation.

Notre planification stratégique 2005-2008 s'inscrit ainsi dans la continuité du plan 2002-2005 en visant le maintien et l'amélioration, lorsque nos ressources le permettent, des aspects les plus sensibles de notre mission. Pour celles et ceux qui s'y intéressent, cette planification a été déposée dans notre site Internet (www.clp.gouv.qc.ca) qui a lui-même été complètement revu afin de mettre l'accent sur les services offerts à la clientèle, notamment, les services en ligne qui sont particulièrement populaires auprès des représentants des travailleurs et des employeurs.

Micheline Bélanger

la commission des **lésions** professionnelles

la mission
la **vision,** les **valeurs**

La mission

La mission de la Commission des lesions professionnelles (CLP) consiste à disposer des contestations des décisions rendues par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). La CLP est régie par la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles *(L.R.Q., C. A-3.001).*

La CLP est ainsi désignée comme un tribunal administratif de dernière instance et indépendant où peuvent s'adresser les travailleurs et les employeurs qui désirent contester une décision de la CSST.

La vision

La primauté des clients est une valeur fondamentale pour la CLP. C'est ce qui a appuyé ses actions et ses décisions jusqu'à maintenant. L'objectif du personnel étant d'offrir les meilleurs services aux travailleurs et aux employeurs qui s'adressent au tribunal. Les résultats sont positifs si l'on se fie à la satisfaction généralement exprimée par la clientèle lors de divers sondages ou rencontres.

Dans un contexte de rationalisation des ressources, la CLP considère important de concentrer ses efforts des prochaines années sur le maintien de ses acquis. C'est ce qui se reflète dans sa vision quant au devenir du tribunal.

La CLP se veut un tribunal accessible qui offre des services de qualité adaptés aux besoins de ses clients, les travailleurs et les employeurs. Selon leur choix, elle leur permet de recourir à son service de conciliation ou d'être entendus par un commissaire lors d'une audience.

Les valeurs

Pour actualiser sa mission, la CLP privilégie trois valeurs. La première, et également la plus importante, c'est la **primauté des clients**. Ils sont au cœur de toutes les actions et de toutes les décisions. De l'accueil jusqu'à la décision finale, l'objectif de l'ensemble du personnel est de leur donner les meilleurs services.

La deuxième valeur, c'est le **respect** de la CLP envers ses clients, leurs représentants et son personnel. En retour, la CLP s'attend au même respect de la part de sa clientèle.

Et enfin, la troisième valeur, c'est la **responsabilité partagée** puisque le comité de direction privilégie le travail d'équipe et l'imputabilité. Toutefois, pour atteindre ses objectifs, l'organisation compte également sur la collaboration de sa clientèle et de ses partenaires.

le fondement juridique

Les assises juridiques de la CLP

Les responsabilités de la Commission des lésions professionnelles (CLP) découlent de trois lois.

- ***La Loi instituant la Commission des lésions professionnelles et modifiant diverses dispositions législatives (LICLP)***

Cette loi a créé la CLP le 1er avril 1998, en remplacement de la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles, et elle a aboli les Bureaux de révision. Elle a, de plus, introduit le paritarisme au sein du tribunal.

- ***La Loi sur la santé et la sécurité du travail (LSST)***

Adoptée en 1979, la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (LSST) a créé la CSST. Axée sur la prévention, cette loi prévoit diverses mesures qui visent à assurer la santé et la sécurité au travail. Elle énonce également les obligations de l'employeur à l'égard de la santé et de la sécurité des travailleurs.

- ***La Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (LATMP)***

Cette loi, entrée en vigueur le 19 août 1985, avait créé la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles. Elle a pour objet la réparation des lésions professionnelles et des conséquences qu'elles entraînent pour les bénéficiaires.

Il y a lieu de noter qu'en vertu de l'article 429.21 LATMP, la Commission des lésions professionnelles a édicté des *Règles de preuve, de procédure et de pratique* qui s'appliquent aux recours sur lesquels elle doit statuer. Ces règles visent le traitement simple, souple et rapide des demandes soumises, notamment par la collaboration des parties et des représentants et par l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et des communications, dans le respect des règles de justice naturelle et de l'égalité des parties.

L'annexe 1 présente la liste des décrets 2004-2005 qui découlent de la LATMP.

La compétence et les domaines d'intervention

La CLP a compétence exclusive pour décider des recours formés à l'encontre des décisions rendues par la CSST. Elle reçoit les contestations des travailleurs et des employeurs insatisfaits d'une décision rendue par la CSST et elle tente de régler leur désaccord par la voie de la conciliation. Si ce n'est pas possible, elle les convoque à une audience avant de rendre une décision, à moins que les parties ne désirent obtenir une décision sur dossier, sans audience.

La Commission des lésions professionnelles comporte deux divisions :

- la Division du financement, où le commissaire siège seul;
- la Division de la prévention et de l'indemnisation des lésions professionnelles où deux membres, l'un issu des associations d'employeurs et l'autre des associations syndicales, siègent auprès du commissaire et ont pour fonction de le conseiller. Ils peuvent poser des questions lors de l'audition et ils expriment leur avis au commissaire qui rend seul la décision.

Dans les deux divisions, le commissaire peut aussi être assisté par un assesseur, c'est-à-dire un expert-conseil - médecin, ingénieur, actuaire ou autre - qui a pour fonction de le conseiller sur toute question de nature médicale, professionnelle ou technique.

La Commission des lésions professionnelles a compétence pour entendre les contestations des travailleurs et des employeurs dans les domaines reliés à la santé et à la sécurité du travail, notamment :

- l'existence d'une lésion professionnelle,
- l'évaluation médicale,
- le droit aux indemnités,
- l'assistance médicale,
- la réadaptation,
- le financement,
- le droit au retour au travail,
- le droit de refus,
- le droit au retrait préventif,
- la prévention,
- l'inspection dans les établissements,
- les mesures disciplinaires ou autres sanctions dont un travailleur peut faire l'objet à la suite de l'exercice d'un droit prévu par la LATMP ou la LSST.

Par ailleurs, comme prévu à l'article 381 de la LATMP, la CLP peut faire des recommandations sur les lois, les règlements, les politiques, les programmes et les pratiques administratives qui relèvent de sa compétence.

l'organisation administrative

La structure organisationnelle

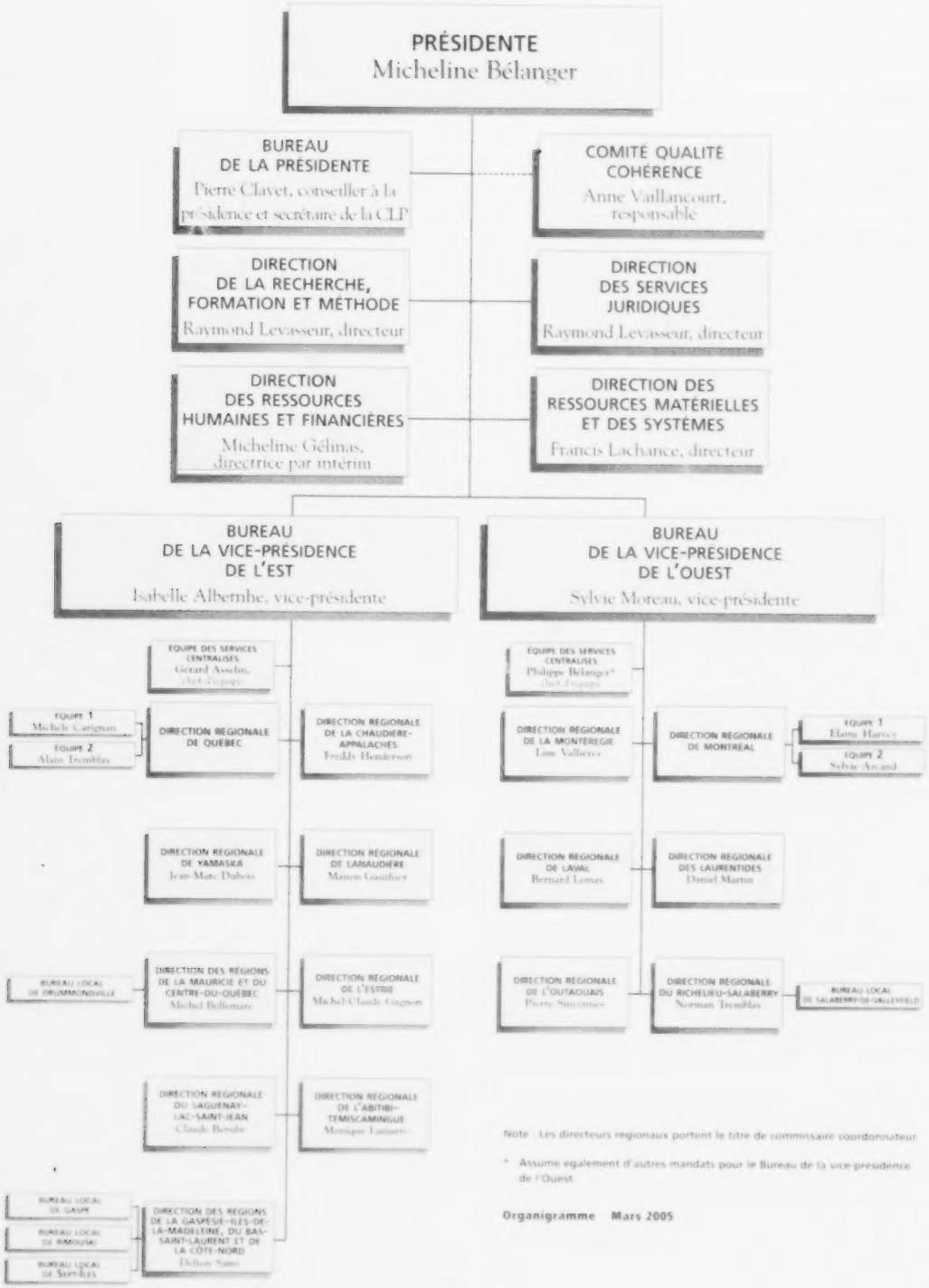
La structure organisationnelle de la CLP est axée sur les opérations et le service à la clientèle. Ainsi :

- les deux vice-présidences ont la responsabilité du traitement des dossiers, du début à la fin du processus;
- les opérations sont décentralisées dans 15 directions régionales et 5 bureaux locaux, ce qui favorise l'accessibilité pour la clientèle;
- ces opérations sont assumées par des équipes multidisciplinaires composées de commissaires, d'assesseurs, de conciliateurs et d'employés de soutien technique et administratif;
- le Bureau de la présidente et quatre directions sont en soutien à toutes les activités du tribunal. Il s'agit de :
  - la Direction des services juridiques,
  - la Direction de la recherche, formation et méthode,
  - la Direction des ressources humaines et financières,
  - la Direction des ressources matérielles et des systèmes.

Finalement, le maintien d'un comité qualité cohérence permanent démontre l'importance que la direction accorde à la qualité et à la cohérence des décisions du tribunal.

L'organigramme de la CLP est reproduit à la page suivante.

L'organigramme



Note : Les directeurs régionaux portent le titre de commissaire coordonnateur.

* Assume également d'autres mandats pour le Bureau de la vice-présidence de l'Ouest.

Organigramme Mars 2005

Les mandats

Mandats communs

Les directions de soutien et les vice-présidences ont des mandats communs qui consistent à :

- déterminer et mettre en œuvre les orientations et les objectifs de la CLP;
- élaborer des politiques propres à leur sphère d'activité et voir à leur implantation;
- contribuer à la réalisation du plan annuel de gestion.

Mandats spécifiques

Les vice-présidences de l'Est et de l'Ouest

Assumer la responsabilité du fonctionnement opérationnel de la CLP, la gestion des directions régionales et des bureaux locaux ainsi que le fonctionnement en équipe intégrée.

Le bureau de la présidente

Conseiller la présidente, élaborer, coordonner et assurer le suivi de la planification stratégique et opérationnelle, assurer les liens avec les membres issus des associations et coordonner l'ensemble des activités de communication. Assumer la responsabilité de la gestion documentaire et du Secrétariat de la CLP.

La Direction de la recherche, formation et méthode

Conseiller et soutenir sa clientèle – les commissaires, les assesseurs et les conciliateurs – en ce qui concerne le développement des compétences liées à la mission de la CLP ainsi que l'atteinte d'un niveau élevé de qualité et de cohérence. Assurer également l'accessibilité à la jurisprudence de la CLP et suggérer à la direction des orientations en matière de conciliation.

La Direction des services juridiques

Conseiller la direction sur toute matière d'intérêt juridique et représenter la CLP devant les tribunaux supérieurs. Assumer la responsabilité de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

La Direction des ressources humaines et financières

Conseiller et appuyer les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et financières et offrir différents services spécialisés aux employés.

La Direction des ressources matérielles et des systèmes

Planifier, organiser et rendre disponibles les ressources matérielles et informationnelles aux clientèles interne et externe.

Le schéma des mandats de chacune de ces unités se trouve à la page suivante.

MANDATS COMMUNS ET SPÉCIFIQUES

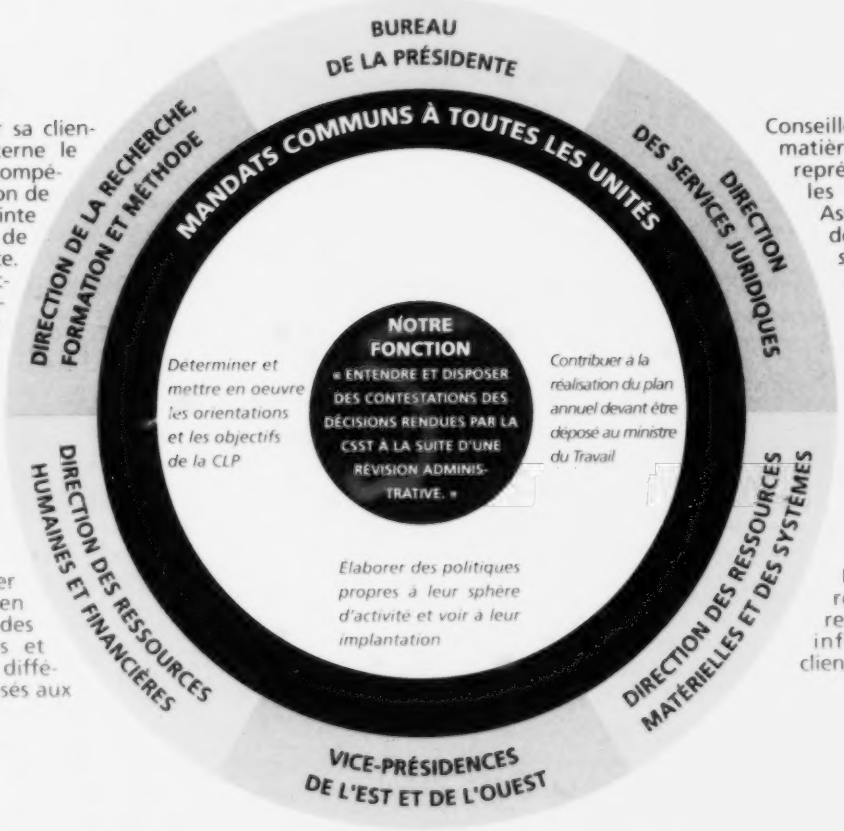
NOTRE MISSION

« Disposer des contestations des décisions rendues par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST). La CLP est régie par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., C. A-3.001) »

Tous ces mandats s'appuient sur NOS VALEURS :
La primauté du client, le respect et la responsabilité partagée.

MANDAT

Conseiller la présidente, élaborer, coordonner et assurer le suivi de la planification stratégique et opérationnelle, assurer les liens avec les membres issus des associations et coordonner l'ensemble des activités de communication. Assumer la responsabilité de la gestion documentaire et du Secrétariat de la CLP.



MANDAT

Conseiller et soutenir sa clientèle en ce qui concerne le développement des compétences liées à la mission de la CLP ainsi que l'atteinte d'un niveau élevé de qualité et de cohérence. Assurer également l'accessibilité à la jurisprudence de la CLP et suggérer à la direction des orientations en matière de conciliation.

MANDAT

Conseiller la direction sur toute matière d'intérêt juridique et représenter la CLP devant les tribunaux supérieurs. Assumer la responsabilité de l'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.*

MANDAT

Conseiller et appuyer les gestionnaires en matière de gestion des ressources humaines et financières et offrir différents services spécialisés aux employés.

MANDAT

Planifier, organiser et rendre disponibles les ressources matérielles et informationnelles aux clientèles interne et externe.

MANDAT

Assumer la responsabilité du fonctionnement opérationnel de la CLP, la gestion des directions régionales et des bureaux locaux ainsi que le fonctionnement en équipe intégrée.

Les ressources

Les ressources humaines

L'effectif en 2004-2005 est le même qu'en 2003-2004, soit 442 postes (441 équivalents temps complet et 1 poste occasionnel). Voici sa répartition.

Membres[1] et dirigeants de l'organisme	116
Personnel d'encadrement	9
Professionnels[2]	115
Personnel technique et de bureau	201
Poste occasionnel	1
Total	**442**

[1] Les membres sont les commissaires de la CLP, incluant la présidente et les deux vice-présidentes. Ils représentent 26 % de l'effectif régulier. Ils sont nommés par le gouvernement, après consultation du Conseil consultatif du travail et de la main-d'oeuvre (LATMP, section IV, article 385).

[2] La catégorie des professionnels comprend : 53 conciliateurs, 26 médecins, 16 avocats et 20 autres professionnels en gestion des ressources humaines, communications, informatique, etc.

Comme on le voit dans le tableau suivant, 81 % de l'effectif se trouve dans les deux vice-présidences. Ce personnel est affecté au service direct à la clientèle.

Répartition de l'effectif affecté au service à la clientèle

Région	Nombre d'employés	% de l'effectif global (442 ETC)
Bureaux des vice-présidences	15	3,4 %
Abitibi-Témiscamingue	8	1,8 %
Chaudière-Appalaches	20	4,5 %
Estrie	12	2,7 %
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	14	3,2 %
Lanaudière	22	5,0 %
Laurentides	23	5,2 %
Laval	14	3,2 %
Mauricie et Centre-du-Québec	21	4,8 %
Montérégie	20	4,5 %
Montréal	80	18,1 %
Outaouais	8	1,8 %
Québec	30	6,8 %
Richelieu-Salaberry	20	4,5 %
Saguenay–Lac-St-Jean	8	1,8 %
Yamaska	13	2,9 %
Équipes des services centralisés (préparation et numérisation des dossiers)	32	7,2 %
Total	**360**	**81 %**

Les ressources financières

La CLP est un organisme extrabudgétaire et son fonds de fonctionnement est constitué des sommes versées par la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST) — à partir des cotisations annuelles versées par les employeurs — au montant et selon les modalités que détermine le gouvernement. Le budget ainsi alloué est passé de 50,1 millions de dollars en 2003-2004 à 51,0 millions de dollars en 2004-2005.

Les états financiers détaillés se trouvent en page 69 de ce rapport. Voici, globalement, la répartition des dépenses au cours des exercices financiers 2003-2004 et 2004-2005.

Répartition des dépenses	2003-2004 $		2004-2005 $
Masse salariale[1]	33 538 144		33 633 165
Autres frais de fonctionnement (excluant les amortissements des immobilisations)	4 616 488		4 558 589
Loyers et entretien	5 218 107		5 099 916
Honoraires et frais de déplacement des membres issus des associations d'employeurs et syndicales[2]	5 394 070		5 451 009
Total	**48 766 809**		**48 742 679**

[1] La rémunération des commissaires compte pour 44,3 % de la masse salariale. Cette rémunération est déterminée conformément au *Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission des lésions professionnelles*.

[2] Les honoraires des membres issus des associations sont établis conformément au *Règlement sur la rémunération des membres de la Commission des lésions professionnelles autres que les commissaires*.

Les ressources informationnelles

Les technologies de l'information (TI) représentent un actif majeur pour la CLP qui mise sur leur utilisation pour soutenir son plan stratégique et opérationnel. En 2004-2005, elle a investi des sommes importantes afin de :

- moderniser son infrastructure technologique, notamment son système d'imagerie et d'impression à haut volume;
- terminer l'amélioration de ses liens de télécommunication par l'utilisation du Réseau de télécommunication multimédias de l'administration publique québécoise (RETEM) pour ses accès Internet;
- rendre ses systèmes plus performants;
- développer de nouvelles bases de connaissances et de nouveaux services en ligne.

En ce qui concerne la sécurité de l'information numérique, la CLP a continué d'appliquer son plan opérationnel de sécurité, tel que prévu dans sa *Politique de sécurité de l'information électronique et des actifs informationnels*.

En 2004-2005, les dépenses directes en technologie de l'information (incluant la rémunération du personnel à l'interne) se sont élevées à près de 3 millions de dollars répartis comme suit :

Dépenses directes en technologie de l'information

Rémunération du personnel régulier et occasionnel	1 029 800 $
Acquisition de biens (matériel et logiciels)	1 244 725 $
Acquisition de services (dont 397 765 $ auprès de fournisseurs privés)	663 970 $
Total	**2 938 495 $**

les résultats en regard des objectifs stratégiques

La planification stratégique 2002-2005 de la CLP s'appuie sur trois axes d'intervention. Chacun comporte différents volets auxquels sont reliés un ou plusieurs objectifs.

AXE D'INTERVENTION	VOLET	OBJECTIF
1. Le service à la clientèle	1.1 La qualité des services	Développer des services adaptés aux besoins de ses divers clients.
	1.2 Les décisions sur le fond	Accroître la qualité et la cohérence des décisions tout en préservant l'indépendance décisionnelle des commissaires.
		Rendre les décisions dans un délai moyen maximal de six mois après la réception de la contestation, tout en visant le respect du délai de trois mois fixé par la loi pour les dossiers prioritaires.
	1.3 La conciliation	Assurer et maintenir l'accessibilité et la qualité des services de conciliation, mesure offerte comme mode alternatif de règlement des litiges.
2. Les ressources humaines	2.1 L'appartenance à l'organisation	Renforcer l'esprit d'équipe et le sentiment d'appartenance à l'organisation.
	2.2 Le développement des ressources humaines	Favoriser le développement et l'utilisation des compétences de chacun au sein de l'organisation.
	2.3 La santé des personnes	Mettre en place les conditions favorisant la santé des personnes au travail.
3. Le fonctionnement de la CLP	3.1 Les vice-présidences	Assurer l'uniformité des services offerts à la clientèle à travers le Québec.
	3.2 Les directions de soutien	Offrir des services aux gestionnaires et au personnel afin de répondre à leurs besoins et à ceux de l'organisation.

Dans les pages qui suivent, nous présentons les résultats atteints et les activités les plus importantes qui ont été réalisées en regard de chacun de ces objectifs.

1. le service à la clientèle

volet 1.1 : La qualité des services

objectif :

DÉVELOPPER DES SERVICES ADAPTÉS AUX BESOINS DE SES DIVERS CLIENTS

indicateurs

1. **PLAINTES DE LA CLIENTÈLE**
2. **ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005**

PLAINTES DE LA CLIENTÈLE

Le tableau 1 présente le nombre de plaintes traitées en 2004-2005 comparativement à l'année précédente, les motifs invoqués et le caractère fondé ou non de la plainte. La plainte qualifiée de fondée est celle qui requiert ou aurait pu requérir une intervention directe pour corriger la situation. La plainte est qualifiée de non fondée lorsque aucune intervention n'est requise.

Considérant toutes les plaintes, fondées ou non, comme l'expression d'une insatisfaction, la CLP les comptabilise et y donne suite dans tous les cas. Deux fois par année, la responsable du service des plaintes présente un bilan aux membres du comité de direction et, elle soumet ses recommandations afin d'améliorer le service à la clientèle. En 2004-2005, ses recommandations consistaient à :

- maintenir une attention soutenue aux délibérés de plus de 90 jours ce qui, comme les années précédentes, constitue le principal motif de plainte;
- s'assurer que les parties sont bien informées du suivi apporté aux demandes de remise d'audience et à toute autre demande;
- s'assurer de l'exactitude des renseignements inscrits au système de traitement des dossiers d'appel (TDA) compte tenu de l'utilisation de plus en plus grande des services en ligne sur le site Internet de la CLP;
- s'assurer que les employés maîtrisent bien tous les aspects de leur travail afin de mieux répondre à la clientèle;
- s'assurer du respect constant des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Tableau 1

PLAINTES TRAITÉES

	2003-2004			2004-2005		
MOTIFS	**FONDÉES**	**NON FONDÉES**	**TOTAL**	**FONDÉES**	**NON FONDÉES**	**TOTAL**
Décision	2	35	37	0	28	28
Délibéré	18	1	19	22	1	23
Lois, règlements et procédures	4	7	11	6	5	11
Mise au rôle	2	2	4	2	2	4
Comportement du personnel[1]	3	3	6	1	6	7
Audience	0	0	0	0	0	0
Langue	0	2	2	0	0	0
Accès et qualité des services	3	2	5	2	2	4
Autres motifs	0	0	0	0	2	2
TOTAL	**32**	**52**	**84**	**33**	**46**	**79**

[1] Pour des fins statistiques, le mot personnel inclut ici les commissaires et les membres issus des associations syndicales et des associations d'employeurs.

ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005

Refonte du site Internet – En 2004-2005, la CLP a procédé à la refonte de son site Internet qui est davantage axé sur les services offerts à la clientèle. Cette refonte tient compte de la nouvelle approche des services en ligne préconisée par le gouvernement du Québec. Cette troisième génération du site Internet a été lancée en avril 2005.

Développement des services en ligne – Parmi les services en ligne développés au cours des dernières années, l'accès au *Mémento* est un des plus appréciés par la clientèle internaute puisque cet outil de travail permet de connaître l'état de la jurisprudence. En 2004-2005, le document a été revu et le moteur de recherche a été amélioré afin de faciliter le repérage des décisions pertinentes. La nouvelle version est disponible sur Internet depuis mai 2005.

Par ailleurs, contrairement à ce qu'elle avait prévu à son plan de travail 2004-2005, la CLP a dû retarder la mise en place d'un nouveau service qui est attendu depuis longtemps par sa clien-

tèle internaute. Il s'agit du dépôt des contestations par Internet qui sera offert dès que la CSST sera en mesure de transmettre les décisions contestées par voie électronique.

Un rôle sur mesure – Afin de faciliter les démarches pour leur clientèle, tous les bureaux de la CLP sont disposés à discuter des possibilités d'offrir un service personnalisé ou d'établir un rôle « sur mesure » à partir de dates convenues à l'avance. Au cours de l'année, ces échanges ont permis, par exemple, la signature de protocoles d'entente avec des employeurs ainsi que le regroupement de dossiers qui ont pu être entendus lors de journées ou de semaines déterminées.

La visioconférence à des fins d'audience – Le rapport annuel de 2003-2004 soulignait l'installation de la visioconférence à des fins d'audience dans les bureaux éloignés des grands centres, soit Rouyn-Noranda, Rimouski, Gaspé et Sept-Îles. D'abord utilisé sur une base expérimentale, ce service s'est rapidement révélé très populaire auprès de la clientèle de sorte que la CLP a jugé nécessaire d'élaborer une politique afin de faciliter et d'encadrer le traitement des demandes d'utilisation de la visioconférence à des fins d'audience. Cette politique a été adoptée en octobre 2004 et elle est accessible sur le site Internet de la CLP.

La popularité de ce service a par ailleurs justifié l'installation de systèmes de visioconférence dans deux salles d'audience additionnelles à Montréal et à Québec, ce qui porte à huit le nombre de salles ainsi équipées. Deux équipements de visioconférence individuels sont par ailleurs disponibles pour des situations particulières.

Plan de travail concernant les représentants dont le comportement est manifestement contraire à l'intérêt de la clientèle – Dans son rapport 2003-2004, la CLP faisait état des travaux amorcés afin de solutionner la problématique des représentants qui desservent les intérêts de leurs clients ou qui ont un comportement répréhensible à leur égard. Ces travaux ont été interrompus lors du dépôt du projet de loi 35 dont certaines dispositions visent à solutionner cette problématique à laquelle la CLP fait face depuis plusieurs années.

volet 1.2 :
Les décisions sur le fond

objectif 1 :

ACCROÎTRE LA QUALITÉ ET LA COHÉRENCE DES DÉCISIONS TOUT EN PRÉSERVANT L'INDÉPENDANCE DÉCISIONNELLE DES COMMISSAIRES

indicateurs

1. **RECOURS EN RÉVISION ET À LA COUR SUPÉRIEURE**
2. **ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005**

RECOURS EN RÉVISION ET À LA COUR SUPÉRIEURE

Le tableau 2 présente l'évolution du nombre de recours en révision et devant la Cour supérieure, en lien avec le nombre de décisions sur le fond. Dans un cas comme dans l'autre, ces indicateurs sont utiles pour susciter la réflexion et attirer l'attention des commissaires sur certains aspects de leurs décisions. On ne peut toutefois en tirer des conclusions sans tenir compte des motifs des recours et des décisions qui y font suite.

Une décision rendue par la Cour d'appel en 2004-2005 a particulièrement retenu l'attention car elle a confirmé qu'il était du ressort de la CLP de déterminer si une rechute, récidive ou aggravation d'une lésion antérieure constituait ou non une lésion professionnelle. Cette approche, constamment suivie par la CLP, avait été écartée par la Cour supérieure qui estimait qu'il appartenait plutôt aux médecins de trancher cette question (Commission de la santé et de la sécurité au travail c. Bélair, C.A. Montréal, 500-09-014207-047, 2005-05-28, jj. Mailhot, Baudouin et Pelletier).

Tableau 2

RECOURS EN RÉVISION ET À LA COUR SUPÉRIEURE

	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
DÉCISIONS SUR LE FOND	8 819	8 169	8 251	9 432
RECOURS EN RÉVISION	599	560	695	665
ET RÉVOCATION	6,8 %	6,9 %	8,4 %	7 %
RECOURS À LA COUR SUPÉRIEURE	82	89	61	86

Activités à souligner en 2004-2005

En matière de qualité et de cohérence décisionnelles, il importe de souligner les travaux du comité qualité cohérence, ainsi que ceux des équipes spéciales en financement et en révision révocation.

Le comité qualité cohérence – Ce comité est composé de trois personnes dont une commissaire qui est dégagée à temps plein pour une durée limitée. Son mandat consiste à coordonner l'application des mécanismes de qualité cohérence et à conseiller la présidente relativement à l'élaboration d'orientations générales visant à maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

En collaboration avec la Direction de la recherche, formation et méthode (DRFM), le comité qualité cohérence identifie les sujets qui font l'objet d'une controverse jurisprudentielle. Il coordonne la tenue de rencontres régionales auxquelles participent tous les commissaires afin de discuter des problématiques retenues en s'appuyant sur les recherches et documents produits par la DRFM. Les résultats de ces discussions sont ensuite communiqués à l'ensemble des commissaires.

En 2004-2005, les travaux ont porté sur les sujets suivants :

- l'interprétation de l'article 65 de la LATMP, en lien avec la problématique du travail à temps partiel;
- la méthode de calcul du revenu annuel brut qui doit être retenu aux fins du calcul de l'indemnité de remplacement du revenu (article 67 de la LATMP).

Le comité a par ailleurs effectué le suivi des sujets suivants qui avaient été discutés au cours des dernières années :

- la compétence de la CLP lorsque le requérant restreint sa contestation alors que la décision contestée porte sur plusieurs volets, dont des questions médicales;
- le paiement des heures supplémentaires en assignation temporaire et le recours en vertu de l'article 32 de la LATMP.

Enfin, le comité a amorcé une réflexion sur les façons d'assurer le suivi sur des sujets qui ont déjà fait l'objet de discussions et qui continuent d'évoluer. Les commissaires seront consultés à ce sujet.

L'Équipe spéciale sur le financement – Composée d'une trentaine de commissaires dont le remplacement est effectué graduellement, l'équipe entend toutes les requêtes en matière de financement, principalement en matière d'imputation, de classification et de cotisation. Elle analyse également la jurisprudence du tribunal en financement, identifie les controverses existantes et les nouvelles dispositions législatives et réglementaires afin de prévenir la naissance de nouvelles controverses.

Lors des réunions tenues en 2004-2005, les discussions et consensus ont porté principalement sur les questions et sujets suivants :

- l'examen des délais des demandes formulées selon les articles 326 et 329;
- la compétence de la CLP de se saisir d'une demande de partage ou de transfert d'imputation différente de la demande initiale de l'employeur ou de celle sur laquelle la CSST s'est prononcée;
- le *Règlement sur la nouvelle détermination de la classification, de la cotisation d'un employeur et de l'imputation du coût des prestations* et la décision initiale d'imputation;
- le *Règlement sur la nouvelle détermination de la classification, de la cotisation d'un employeur et de l'imputation du coût des prestations* et la politique d'assouplissement de la CSST;
- les circonstances dans lesquelles la CSST peut exiger qu'un employeur paie la cotisation d'un entrepreneur dont il retient les services.

L'Équipe spéciale de révision et révocation – Cette équipe comprend 13 commissaires désignés par la présidente pour entendre et disposer de toutes les requêtes en révision et révocation déposées en vertu de l'article 429.56 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*. Lors des rencontres tenues au cours de l'année, les membres de l'équipe ont échangé sur la jurisprudence récente et les sujets suivants :

- la computation du délai raisonnable (art. 429.57);
- le droit d'être entendu en lien avec le manquement aux règles de justice naturelle;
- l'erreur du représentant et sa stratégie;
- l'erreur de droit et la divergence d'opinions;
- la norme de contrôle.

***Les travaux relatifs au* Guide de rédaction des décisions** – Depuis 2001, les commissaires de la CLP ont à leur disposition un *Guide de rédaction des décisions* qui favorise une présentation uniforme des décisions. En 2003, un comité avait été mis en place afin de revoir un aspect du guide touchant la question préliminaire, et aussi de déterminer les règles de caviardage des décisions. Étant donné que la CLP traite de plus en plus de lésions psychologiques qui touchent, de par leur nature même, des aspects plus intimes des personnes intéressées et, parfois, de leur famille, cette préoccupation relative à la divulgation d'informations confidentielles dans les décisions devenait d'autant cruciale que les décisions de la CLP sont accessibles gratuitement par Internet.

Le comité a terminé ses travaux en 2004 et les résultats ont été présentés à l'ensemble des commissaires. Cela mènera à l'ajout de trois nouveaux modèles au guide existant.

La formulation de l'avis des membres issus des associations – Dans le rapport annuel 2003-2004, nous faisions état des travaux concernant la formulation, dans les décisions, de l'avis des membres issus des associations. Ces travaux visaient à éviter les disparités dans les façons de faire tout en faisant en sorte que les lecteurs connaissent et comprennent l'avis des membres issus des associations syndicales et d'employeurs.

Comme prévu dans le plan de travail 2004-2005, les recommandations découlant de ces travaux ont été présentées aux membres des associations.

volet 1.2 : Les décisions sur le fond

objectif 2 :

RENDRE LES DÉCISIONS DANS UN DÉLAI MOYEN MAXIMAL DE SIX MOIS APRÈS LA RÉCEPTION DE LA CONTESTATION, TOUT EN VISANT LE RESPECT DU DÉLAI DE TROIS MOIS FIXÉ PAR LA LOI POUR LES DOSSIERS PRIORITAIRES

indicateurs

1. **DÉLAI MOYEN ENTRE LA RÉCEPTION DE LA CONTESTATION ET LA DÉCISION SUR LE FOND**
2. **NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS**
3. **REMISES D'AUDIENCE**

DÉLAI MOYEN ENTRE LA RÉCEPTION DE LA CONTESTATION ET LA DÉCISION SUR LE FOND

Le tableau 3 présente l'évolution du délai moyen de décision. En 2004-2005, le délai pour l'ensemble des dossiers était de 6,8 mois, sans compter le délai supplémentaire attribuable aux remises demandées par les parties. Le tableau 4 présente le délai moyen par région. Comme nous pouvons le constater, certaines régions ont atteint l'objectif de 6 mois, qui demeure toujours la cible pour l'ensemble du Québec. Quant à lui, le tableau 5 découpe ce délai moyen selon les étapes jusqu'à la décision.

Tableau 3

DÉLAI MOYEN – RÉCEPTION/DÉCISION
TOUS LES DOSSIERS

DÉLAI MOYEN	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
SANS REMISES	7,3 mois	6,9 mois	6,6 mois	6,8 mois
AVEC REMISES	11 mois	11,4 mois	11,3 mois	11,4 mois

Tableau 4

DÉLAI MOYEN PAR RÉGION (MOIS)

RÉGIONS	SANS REMISES	AVEC REMISES
Abitibi-Témiscamingue	6,5	13,0
Chaudière-Appalaches	6,7	11,4
Estrie	5,6	10,3
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	7,5	12,4
Lanaudière	8,4	12,6
Laurentides	9,1	13,6
Laval	5,1	9,5
Mauricie et Centre-du-Québec	7,4	11,3
Montérégie	7,5	11,8
Montréal	7,4	12,9
Outaouais	8,0	12,4
Québec	4,9	9,1
Richelieu-Salaberry	5,5	9,3
Saguenay–Lac-St-Jean	4,3	7,3
Yamaska	6,5	10,4
TOTAL	**6,8**	**11,4**

Tableau 5

DÉLAI MOYEN, SANS REMISES, SELON LES ÉTAPES

ANNÉE	RÉCEPTION/ 1re AUDIENCE	DÉLIBÉRÉ/ DÉCISION AU FOND	DÉLAI TOTAL : RÉCEPTION/DÉCISION
2001-2002	5,8 mois	1,5 mois	7,3 mois
2002-2003	5,6 mois	1,3 mois	6,9 mois
2003-2004	5,1 mois	1,5 mois	6,6 mois
2004-2005	5,3 mois	1,5 mois	6,8 mois

Le tableau 6 présente le délai moyen entre la réception de la contestation et la décision selon le type de dossier. Comme nous pouvons le constater, ce délai est inférieur au délai prévu par la loi pour les dossiers réguliers et les dossiers en matière de financement. Pour ce qui est des dossiers prioritaires, la CLP n'a pu atteindre le délai de 90 jours du fait que, généralement, les parties ne

sont pas prêtes à procéder rapidement et font souvent appel aux services d'un expert dont les disponibilités sont limitées. Pour tenir compte de cette contrainte, la CLP tente, autant que possible, de convenir d'une date d'audience avec les parties.

Tableau 6

DÉLAI MOYEN RÉCEPTION/DÉCISION SELON LE TYPE DE DOSSIER

PRIORITÉ	DÉLAI PRÉVU PAR LA LOI	DÉLAI MOYEN 2003-2004		DÉLAI MOYEN 2004-2005	
		SANS REMISES	AVEC REMISES	SANS REMISES	AVEC REMISES
DIVISION RÉPARATION ET INDEMNISATION					
URGENT[1]	---	5,2 mois	9,6 mois	5,4 mois	10,1 mois
PRIORITAIRE[2]	**90 jours**	6,3 mois	11,7 mois	**6,7 mois**	12,3 mois
RÉGULIER	**9 mois**	7 mois	11,5 mois	**6,7 mois**	10,7 mois
DIVISION DU FINANCEMENT	**9 mois**	7,1 mois	9,2 mois	**7,7 mois**	9,8 mois
TOUS LES DOSSIERS		6,6 mois	11,3 mois	**6,8 mois**	11,4 mois

[1]MOTIFS URGENTS

- réduction ou suspension d'une indemnité
- affectation à d'autres tâches
- fermeture du lieu de travail
- droit de refus
- mesures disciplinaires
- décision d'un inspecteur de la CSST

[2]MOTIFS PRIORITAIRES

- existence d'une lésion professionnelle (autre que récidive, rechute, aggravation)
- statut du travailleur
- date de consolidation
- existence - évaluation des limitations fonctionnelles

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

D'année en année, la CLP fait face à une augmentation constante du nombre de contestations. En 2004-2005, elle a ouvert 27 141 dossiers, ce qui représente une hausse de 3,7 % par rapport à l'année précédente. Tel qu'illustré au tableau 7, il s'agit du volume de contestations le plus important depuis la création du tribunal.

Devant cette hausse du nombre de contestations, la CLP a mis en place diverses mesures afin d'accroître sa productivité. Cela lui a permis de fermer 95 % des dossiers ouverts au cours de l'année, et d'augmenter de 15 % le nombre de dossiers fermés qui est passé de 22 583 en 2003-2004 à 25 865 en 2004-2005.

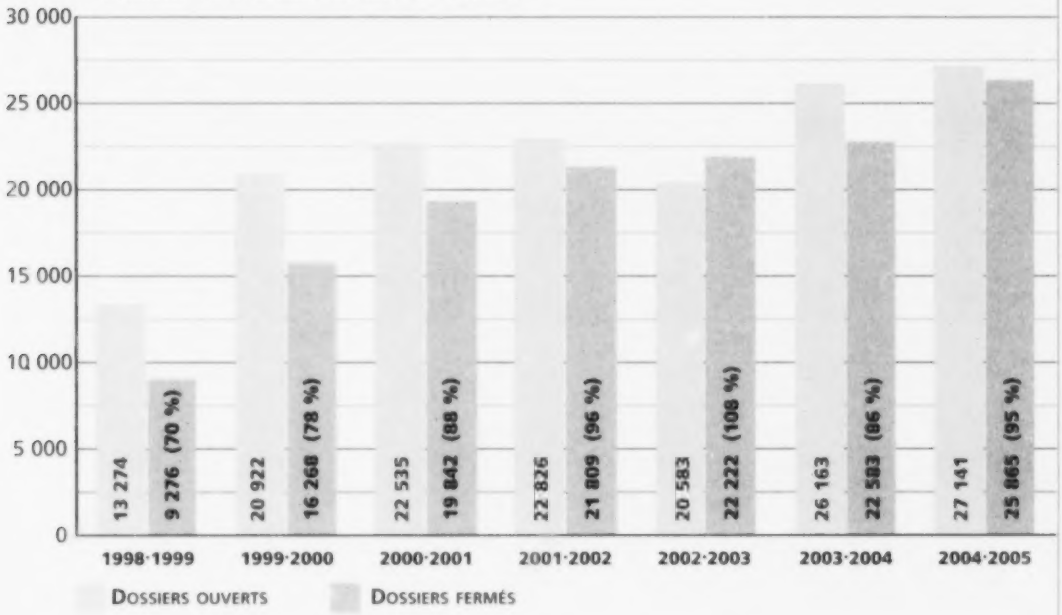
Tableau 7a

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS

	1998-1999	1999-2000	2000-2001	2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
DOSSIERS OUVERTS	**13 274**	**20 922**	**22 535**	**22 826**	**20 583**	**26 163**	**27 141**
DOSSIERS FERMÉS	**9 276**	**16 268**	**19 842**	**21 809**	**22 222**	**22 583**	**25 865**
• décisions sur le fond	3 924	6 433	7 934	8 819	8 169	8 251	9 432
• à la suite de la conciliation	3 547	7 896	9 280	9 639	10 890	11 171	12 572

Tableau 7b

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS ET FERMÉS



REMISES D'AUDIENCE

Les tableaux 8 et 9 présentent le portrait global et régional des remises d'audience. Pour l'ensemble de la province, le pourcentage de remises est similaire à celui de 2003-2004, soit 32 %. En ce qui concerne les audiences dont la date a été convenue avec les parties, le pourcentage de remises est de 19 %.

Tableau 8

REMISES D'AUDIENCE

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
28 %	30 %	32 %	32 %

Tableau 9

REMISES D'AUDIENCE PAR RÉGION

BUREAU CLP	REMISES D'AUDIENCE	
	2003-2004	2004-2005
Direction régionale de l'Abitibi-Témiscamingue	31 %	31 %
Direction régionale de la Chaudière-Appalaches	29 %	29 %
Direction régionale de l'Estrie	29 %	31 %
Direction des régions de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, du Bas-Saint-Laurent et de la Côte-Nord	35 %	34 %
Bureau local de Gaspé	33 %	35 %
Bureau local de Rimouski	30 %	35 %
Bureau local de Sept-Îles	32 %	29 %
Direction régionale de Lanaudière	31 %	34 %
Direction régionale des Laurentides	34 %	33 %
Direction régionale de Laval	35 %	35 %
Direction régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec	31 %	33 %
Bureau local de Drummondville	32 %	31 %
Direction régionale de la Montérégie	35 %	31 %
Direction régionale de Montréal		
Montréal 1	30 %	29 %
Montréal 2	37 %	36 %
Direction régionale de l'Outaouais	33 %	29 %
Direction régionale de Québec		
Québec 1	32 %	33 %
Québec 2	33 %	33 %
Direction régionale du Richelieu-Salaberry	35 %	29 %
Bureau local de Salaberry-de-Valleyfield	35 %	33 %
Direction régionale du Saguenay–Lac-Saint-Jean	27 %	20 %
Direction régionale de Yamaska	31 %	30 %
PROVINCE	**32 %**	**32 %**

volet 1.3 : La conciliation

objectif :

ASSURER ET MAINTENIR L'ACCESSIBILITÉ ET LA QUALITÉ DES SERVICES DE CONCILIATION, MESURE OFFERTE COMME MODE ALTERNATIF DE RÈGLEMENT DES LITIGES

indicateurs

1. **NOMBRE DE DOSSIERS FERMÉS PAR LA CONCILIATION**
2. **NOMBRE DE REQUÊTES EN RÉVISION ET EN RÉOUVERTURE DE DOSSIERS FERMÉS PAR LA CONCILIATION**
3. **ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005**

NOMBRE DE DOSSIERS FERMÉS PAR LA CONCILIATION

Des 25 865 dossiers fermés en 2004-2005, 12 572, soit 49 %, l'ont été grâce à la conciliation :

- dans 3798 dossiers, les parties sont parvenues à un accord qui a ensuite été entériné par un commissaire, conformément à l'article 429.46 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP);
- dans 8774 dossiers, le requérant s'est désisté à la suite d'une activité de conciliation. Ce nombre inclut 2889 transactions conclues entre les parties en vertu du *Code civil*.

Il importe ici de souligner que l'obtention de ces données sur les transactions a été rendue possible avec l'entrée en vigueur, au début de 2004, de la *Politique sur la gestion, la confidentialité, la conservation et la destruction des transactions* dont nous faisions état dans le rapport annuel 2003-2004.

Par rapport à l'année précédente, nous remarquons une hausse de 12,5 % du nombre de dossiers fermés par la conciliation, celui-ci étant passé de 11 171 en 2003-2004 à 12 572 en 2004-2005.

Tableau 10

DOSSIERS FERMÉS PAR LA CONCILIATION

2001-2002	2002-2003	2003-2004	2004-2005
9 639 44 %	10 890 49 %	11 171 49 %	12 572 49 %

Requêtes en révision et en réouverture de dossiers fermés par la conciliation

Les données des tableaux 11 et 12 sont un autre indicateur de la qualité du travail en conciliation puisqu'elles portent sur les requêtes à la suite de règlements conclus avec la participation d'un conciliateur de la CLP.

Le tableau 11 présente le nombre, la provenance et le résultat des requêtes en révision à la suite d'une décision qui entérine un accord. Comme nous pouvons le constater, il est très rare qu'une partie demande la révision d'une telle décision.

Quant à lui, le tableau 12 porte sur les requêtes en annulation d'un désistement produit à la suite d'une conciliation tenue avec un conciliateur de la CLP. Nous pouvons en conclure que les parties demandent très rarement l'annulation d'un tel désistement.

Tableau 11

Requêtes en révision à la suite d'une décision qui entérine un accord

	2003-2004	2004-2005
Nombre de requêtes	**13**	**15**
• déposées par les travailleurs	4	5
• déposées par les employeurs	2	1
• déposées par la CSST	7	9
Sort des requêtes		
• désistements	5	4
• requêtes accueillies	4	--
• requêtes rejetées	2	--
• requêtes pendantes	2	11

Tableau 12

REQUÊTES EN ANNULATION DE DÉSISTEMENTS À LA SUITE D'UNE CONCILIATION EFFECTUÉE PAR LA CLP

	2003-2004	2004-2005
NOMBRE DE REQUÊTES	**11**	**16**
• déposées par les travailleurs	11	15
• déposées par les employeurs	-	1
SORT DES REQUÊTES		
• désistements	5	4
• requêtes accueillies	-	1
• requêtes rejetées	3	4
• requêtes pendantes	3	7

ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005

La Direction de la recherche, formation et méthode (DRFM) exerce un rôle majeur en ce qui concerne le soutien aux conciliateurs ainsi que le développement et la mise en place d'outils utiles à leur travail. Voici les activités les plus significatives qu'elle a coordonnées ou auxquelles elle a participé en 2004-2005.

- Mise sur pied d'un comité de travail chargé de revoir le *Cadre de l'exercice de la conciliation à la CLP*.
- Organisation de deux rencontres provinciales des conciliateurs.
- Présentation aux commissaires et aux conciliateurs de deux analyses juridiques majeures. Ces analyses portent sur la compétence de la CLP en matière de transactions et de désistements, et sur sa compétence à prendre acte de certaines admissions des parties qui débordent le cadre du litige dont elle est saisie.
- Importante étude réalisée sur les questions relatives à la signature des accords conclus en vertu de l'article 429.46 de la LATMP. Cette étude a été présentée aux conciliateurs et elle a été portée à la connaissance de tous les commissaires.
- Développement d'une grille pour présenter la nomenclature des séquelles permanentes.
- Préparation et installation d'un nouveau modèle d'accord informatisé.
- Mise à jour régulière des documents « *Jurisprudence découlant des règlements intervenus en conciliation* » et « *L'entérinement des accords et la conformité à la loi* » afin que les conciliateurs et les commissaires soient régulièrement informés de l'état de la jurisprudence en matière de conciliation.

2. les ressources humaines

volet 2.1 : l'appartenance à l'organisation

objectif :

RENFORCER L'ESPRIT D'ÉQUIPE ET LE SENTIMENT D'APPARTENANCE À L'ORGANISATION

indicateur

SUIVI AU SONDAGE SUR LA MOBILISATION DU PERSONNEL

SUIVI AU SONDAGE SUR LA MOBILISATION DU PERSONNEL

Le sondage sur la mobilisation du personnel, qui a été réalisé en étroite collaboration avec le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT) en 2002-2003, avait permis d'identifier des priorités d'action afin d'accroître la satisfaction au travail. Le suivi apporté en 2004-2005 porte principalement sur la révision et l'amélioration du processus d'évaluation du rendement des conciliateurs.

volet 2.2 :
Le développement des ressources humaines

objectif :

FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT ET L'UTILISATION DES COMPÉTENCES DE CHACUN AU SEIN DE L'ORGANISATION

indicateur

ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005

ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005

Le plan annuel de développement des ressources humaines s'intègre à la planification stratégique de la CLP. Il présente l'ensemble des activités de formation prévues au cours de l'exercice financier en tenant compte des besoins de l'organisation, des gestionnaires et des membres du personnel. Ce plan est soumis pour approbation au comité de direction qui détermine les priorités en fonction des objectifs du tribunal et du budget alloué.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, la CLP a consacré 1,81 % de sa masse salariale à la formation, pour un total de 1371,8 jours-personnes. Cela dépasse les exigences de la *Loi favorisant le développ ment de la formation de la main-d'oeuvre* qui prévoit que tout employeur dont la masse salariale dépasse 250 000 $ doit investir 1 % de cette masse salariale en formation.

En 2004-2005, la CLP a expérimenté l'apprentissage en ligne en offrant à l'ensemble de son personnel une formation sur la sécurité informatique. Plusieurs séances de formation ont par ailleurs été offertes en fonction des responsabilités assumées au sein du tribunal. En voici quelques exemples.

Pour les gestionnaires :

- L'éthique et le gestionnaire dans la fonction publique;
- Le rôle du gestionnaire.

Pour les commissaires :

- La déontologie des commissaires : comment éviter le dépôt d'une plainte;
- Les objections à la preuve.

Pour les assesseurs médicaux :

- Analyse du travail et facteurs de risque biomécaniques du membre supérieur;
- Le travailleur handicapé.

En ce qui touche les assesseurs médicaux, il est intéressant de souligner que la CLP a obtenu une accréditation auprès de l'Université Laval afin que les séances de formation qui leur sont données soient reconnues dans le cadre de la formation permanente que les médecins doivent suivre.

Pour les conciliateurs :

- La compétence de la CLP en matière de transaction et de désistement;
- Le calcul des séquelles permanentes.

Pour le personnel de soutien :

- La compréhension des diversités culturelles.

volet 2.3 :
La santé des personnes

objectif :
METTRE EN PLACE DES CONDITIONS FAVORISANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

indicateur
ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005

ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005

L'annexe 3 présente le bilan 2001-2004 des moyens que la CLP a pris pour actualiser la politique concernant la santé des personnes au travail. À cet égard, voici les activités à souligner en 2004-2005.

Campagne de sensibilisation sur les relations interpersonnelles au travail

En 2004-2005, la CLP a décidé de souscrire à la campagne « *Les relations interpersonnelles au travail, une question de mieux-être* » qui est orchestrée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur Administration provinciale. Échelonnée sur une période de trois ans, cette campagne vise à prévenir les problèmes de santé mentale au travail en sensibilisant le personnel à l'importance de développer et de maintenir de saines relations au travail et en l'informant des facteurs déterminants pour la santé psychologique des travailleurs. Des outils promotionnels ont été diffusés et des discussions ont suivi dans plusieurs équipes.

Campagne de vaccination antigrippale

Compte tenu du succès de la clinique de vaccination antigrippale en 2003-2004, la CLP a répété l'expérience en 2004-2005 en permettant à son personnel d'être vacciné sur les lieux de travail. 114 personnes ont reçu le vaccin dont le coût était assumé par l'organisation.

Autres activités à souligner en 2004-2005

D'autres actions méritent également d'être soulignées en ce qui a trait à la santé et à la sécurité du personnel. Soulignons notamment :

- les activités de promotion des comités de santé et de sécurité de Québec et Montréal dont, notamment, des articles dans le journal interne et dans l'intranet;
- les activités de promotion réalisées dans le cadre de la Semaine québécoise pour un avenir sans tabac;
- l'amélioration de la sécurité des locaux et de l'ergonomie des postes de travail.

3. le fonctionnement du tribunal

volet 3.1 : Les vice-présidences

objectif :

ASSURER L'UNIFORMITÉ DES SERVICES OFFERTS À LA CLIENTÈLE À TRAVERS LE QUÉBEC

indicateur

ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005

ACTIVITÉS À SOULIGNER EN 2004-2005

Le comité permanent sur les opérations – Sous la responsabilité de la vice-présidente de l'Ouest, ce comité a le mandat de s'assurer de la qualité et de l'uniformité des opérations à chaque étape du processus de traitement des contestations.

Parmi les activités menées en 2004-2005, le comité a tenu trois rencontres provinciales portant sur la révision des procédures relatives à l'ouverture des requêtes, la mise au rôle et le traitement des demandes de remise. Il a également implanté une procédure de mise à jour du *Manuel des processus opérationnels*, qui constitue l'outil de référence pour le personnel qui est en contact direct avec la clientèle. Les nouveautés ou précisions apportées au Manuel sont ainsi facilement repérables.

Le rôle et le champ d'intervention du commissaire, des membres issus des associations et de l'assesseur – Le rapport annuel 2003-2004 faisait état des travaux portant sur la révision des rôles et cadres d'intervention des commissaires, des assesseurs et des membres issus des associations syndicales et d'employeurs. Ces travaux ont mené à l'adoption, en février 2005, d'un document qui définit leur rôle et précise leur champ d'intervention. Ce document reflète également les attentes de la CLP quant à leur rôle respectif dans leurs fonctions principales et communes, en les situant les uns par rapport aux autres.

Les lignes directrices à l'intention des experts – Le rapport annuel 2003-2004 présentait les *Lignes directrices relatives au rôle des experts* qui précisent les attentes de la CLP envers les experts dont les parties retiennent les services afin de produire un rapport ou de témoigner lors d'une audience. Comme prévu au plan de travail 2004-2005, la CLP a procédé à une vaste campagne d'information auprès des milieux médical, juridique, syndical et patronal. En plus de la trentaine de rencontres à travers le Québec, les lignes directrices ont été largement diffusées et sont accessibles sur le site Internet du tribunal.

volet 3.2 :
Les directions de soutien

objectif :

OFFRIR DES SERVICES AUX GESTIONNAIRES ET AU PERSONNEL AFIN DE RÉPONDRE À LEURS BESOINS ET À CEUX DE L'ORGANISATION

indicateur

SERVICES OFFERTS EN 2004-2005

SERVICES OFFERTS EN 2004-2005

Parmi les services offerts en 2004-2005, outre ceux qui relèvent des mandats spécifiques des directions de soutien, plusieurs concernent les outils technologiques et informatiques qui sont mis à la disposition du personnel. Soulignons notamment :

- l'installation d'un nouveau logiciel qui permet d'écouter les enregistrements d'audiences à partir d'un fureteur sur les ordinateurs de la CLP, en autant qu'ils disposent d'une carte de son. Trois bureaux régionaux ont par ailleurs été équipés d'ordinateurs portatifs pour l'enregistrement numérique des audiences, en remplacement des anciens appareils analogiques;
- le remplacement des deux serveurs de logiciel de groupe Lotus Notes par des appareils plus performants ainsi que le remplacement des serveurs des systèmes d'imagerie. Le parc de numériseurs a également été modernisé dans tous les bureaux de la CLP;
- l'intégration à la téléphonie IP des systèmes de réponse vocale interactive de Montréal et de Québec;
- la modernisation du parc informatique pour les commissaires, conciliateurs et assesseurs;
- le remplacement des photocopieurs analogiques par des photocopieurs numériques;
- l'enrichissement de la base « Qui fait quoi? » dans l'intranet.

l'application des **exigences** législatives et gouvernementales

l'allégement réglementaire

L'utilisation du NEQ par les entreprises

À la suite de la présentation, par le gouvernement, du Plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif, le 6 octobre 2004, les ministères et organismes ont été invités à identifier les mesures d'allégement réglementaire qui seraient en lien avec l'utilisation du numéro d'entreprise du Québec (NEQ) pour les entreprises qui ont un ou des dossiers de contestation.

À la CLP, nous avons effectué des démarches auprès de la CSST afin que le NEQ de l'employeur, lorsqu'il existe, soit inscrit sur les décisions contestées. Des modifications ont par ailleurs été apportées au système informatique d'enregistrement et de suivi des recours (système nommé TDA) afin de permettre l'inscription du NEQ de l'employeur lorsque celui-ci est disponible. Cette information proviendra des renseignements fournis par les employeurs sur les formulaires de contestation ou présents sur les décisions produites par la CSST.

Des outils de recherche ont également été mis à la disposition de nos préposés aux renseignements afin de permettre une recherche à partir du NEQ de l'employeur. Toutefois, compte tenu de certaines particularités de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* et de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, la CLP devra utiliser un système d'identification plus détaillé, notamment pour les employeurs qui ont plusieurs établissements ou plusieurs activités économiques, l'usage du NEQ ne permettant pas, dans ces cas, d'identifier de façon précise les employeurs aux dossiers.

Pour ce qui est des fournisseurs de biens et de services à la CLP, le système informatique de comptabilité et d'approvisionnement (Virtuo) permet déjà l'inscription du NEQ. Celui-ci sera inscrit au dossier lorsqu'il nous sera fourni.

Le registre des renseignements d'identité et de changement d'adresse des entreprises

La CLP suivra avec intérêt les développements visant à rendre accessible à l'ensemble des ministères et des organismes un registre unifié des renseignements d'identité et de changement d'adresse des entreprises.

Bien que l'accès à ce registre facilitera les démarches entreprises par les employeurs, nous devrons prévoir des exceptions découlant de l'intérêt pour certains employeurs à utiliser une adresse de correspondance distincte lorsqu'une décision de la CSST les concernant est portée en appel.

l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

L'accès à l'information

À titre de tribunal administratif de dernière instance exerçant essentiellement des fonctions juridictionnelles, la CLP reçoit peu de demandes d'accès à l'information au sens de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Soulignons que les demandes de clients ou de leurs représentants afin d'obtenir copie d'un document contenu dans leur dossier ne sont pas considérées comme des demandes au sens de la Loi et ne sont donc pas comptabilisées.

Plusieurs demandes d'accès s'inscrivent dans le cadre d'une vérification préalable à une transaction commerciale et visent à savoir si un employeur ou une entreprise a ou a eu un dossier à la CLP. C'est le cas pour 19 des 39 demandes traitées en 2004-2005. Sur ces 39 demandes :

- 34 ont reçu une réponse favorable;
- dans deux cas, l'accès aux documents demandés a été refusé;
- trois demandes sont en suspens.

En 2004-2005, la CLP a transmis une réponse dans un délai moyen de 5,1 jours après la réception de la demande, ce qui est de beaucoup inférieur au délai de 20 jours qui est prévu par la loi.

La protection des renseignements personnels

Les renseignements que la CLP obtient dans le cadre du processus d'adjudication ne sont pas confidentiels, sauf certaines exceptions prévues dans la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (huis clos et ordonnance de non-publication ou de non-divulgation). Par ailleurs, les renseignements obtenus dans le cadre de la conciliation sont confidentiels, comme l'indique la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP). Les renseignements personnels concernant les employés de la CLP sont aussi confidentiels.

La CLP se préoccupe constamment de la protection de ces renseignements personnels (PRP). Son comité PRP, qui est piloté par la présidente de la CLP, est en attente des modifications qui seront apportées à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* afin d'y apporter le suivi approprié.

les codes de déontologie

Comme prévu à l'article 426 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), le *Code de déontologie des assesseurs et des conciliateurs de la Commission des lésions professionnelles* a été adopté en novembre 2000 (voir annexe 2). De plus, comme le prévoit l'article 413 de la Loi, la présidente de la CLP a été consultée par le gouvernement en vue d'édicter un *Code de déontologie applicable aux membres de la CLP*. D'ici à son adoption, les membres de la CLP sont soumis aux règles déontologiques prévues à l'article 62 de la *Loi instituant la Commission des lésions professionnelles et modifiant diverses dispositions législatives*. Ces deux codes touchent 44 % de l'effectif du tribunal.

Il y a lieu de souligner que les commissaires et les membres issus des associations d'employeurs et des associations syndicales sont également soumis à l'autorité du Conseil de la justice administrative (CJA). Le tableau suivant présente le nombre de plaintes relatives à la CLP reçues au CJA depuis 1998 ainsi que le suivi apporté. En 2004-2005, le CJA a reçu neuf plaintes; huit ont été jugées irrecevables et la dernière était en suspens à la fin de l'exercice.

PLAINTES REÇUES AU CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE CONCERNANT DES COMMISSAIRES ET DES MEMBRES ISSUS DES ASSOCIATIONS SYNDICALES ET D'EMPLOYEURS QUI SIÈGENT À LA CLP

EXERCICE	TOTAL DES PLAINTES DÉPOSÉES AU COURS DE L'EXERCICE ET PERSONNES VISÉES	SORT DES PLAINTES AYANT ÉTÉ DÉPOSÉES AU COURS DE L'EXERCICE (sans égard à la date de la décision rendue)				
		PLAINTES IRRECEVABLES	PLAINTES JUGÉES NON FONDÉES PAR UN COMITÉ D'ENQUÊTE	PLAINTES DÉCLARÉES SANS OBJET PAR UN COMITÉ D'ENQUÊTE (incluant perte de compétence en cours d'enquête)	PLAINTES JUGÉES FONDÉES PAR UN COMITÉ D'ENQUÊTE	DOSSIERS EN TRAITEMENT
1998-1999	-	-	-	-	-	
1999-2000	5 commissaires	5 (5 plaintes n'étant pas de nature déontologique)	-	-	-	
2000-2001	2 commissaires	2 (1 plainte n'étant pas de nature déontologique)	-	-	-	
2001-2002	13 (8 commissaires; 2 membres issus ass. employeurs; 3 membres issus ass. syndicales)	13 (9 plaintes n'étant pas de nature déontologique)	-	-	-	
2002-2003	9 (6 commissaires; 2 membres issus ass. employeurs; 1 membre issu ass. syndicales)	8 (2 plaintes n'étant pas de nature déontologique)	-	1	-	
2003 2004	2 commissaires	-	-	1	-	1
2004-2005	9 commissaires	8 (6 plaintes n'étant pas de nature déontologique)	-	-	-	1
TOTAL	**40**	**36**	-	**2**	-	**2**

Concernant les autres employés du tribunal, c'est le *Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique* et la *Déclaration de valeurs de l'Administration publique québécoise* qui s'appliquent. Les employés ont accès en tout temps à la brochure intitulée « L'éthique dans la fonction publique québécoise », publiée par le ministère du Conseil exécutif, qui a été déposée dans l'intranet.

Soulignons également que la Direction des ressources matérielles et des systèmes a procédé à la révision de la *Politique concernant l'utilisation d'Internet, du courrier électronique et du collecticiel*, laquelle comporte plusieurs énoncés se rapportant à l'éthique. Ce document fait partie du *Répertoire des politiques administratives de la CLP* également accessible dans l'intranet.

Les plaintes reliées au comportement du personnel, des commissaires et des membres issus des associations syndicales et d'employeurs

Tel qu'indiqué au tableau 1, qu'on trouve à la page 26 du présent rapport, le Bureau de la présidente a reçu sept plaintes concernant le comportement du personnel et des membres issus des associations en 2004-2005. Cinq d'entre elles ont été considérées non fondées. Une seule, qui concernait un assesseur, a été considérée comme fondée et le suivi approprié a été effectué par le gestionnaire de qui relève la personne visée. La septième plainte est toujours en traitement.

l'accès à l'égalité dans l'**embauche**

Afin de rencontrer les objectifs gouvernementaux visant la diversité et le rajeunissement de la fonction publique québécoise, la CLP a privilégié le recrutement comme mode de dotation pour combler les emplois vacants toutes les fois que cela a été possible. Dans cette activité de recrutement, elle doit toutefois tenir compte de l'objectif gouvernemental de réduction de la taille de l'État ainsi que du bassin des candidats disponibles pour l'emploi.

En 2004-2005, la CLP n'a pas eu à effectuer de recrutement pour combler son effectif régulier. Dans ses activités de dotation pour les emplois étudiants, elle a atteint un taux d'embauche de 27 % (comparativement à 23,5 % l'année précédente), 4 étudiants sur 15 provenant des communautés culturelles (voir tableau Membres des communautés culturelles, autochtones et anglophones - Le taux d'embauche). En ce qui concerne la représentativité des communautés culturelles, autochtones et anglophones chez les nouveaux employés occasionnels, elle est restée la même, soit 6,5 %, étant donné que 69 % des postes ont été comblés dans les régions autres que Montréal, où le bassin des candidats visés par les programmes d'accès est faible. Il y a lieu de préciser que les candidats membres des communautés culturelles avaient tous été contactés et n'étaient pas disponibles pour occuper un emploi.

Les tableaux suivants dressent un portrait de la situation à la CLP en matière d'accès à l'égalité.

Données sur l'embauche et la représentativité

1. Renseignements généraux

L'embauche

	Permanents (incluant les temporaires)	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchees	0	16	15	0

Nombre d'employés permanents et temporaires en date du 31 mars 2005

Effectif total (personnes)	311

Note :
La donnée concernant l'effectif global n'inclut pas les commissaires de la CLP puisque ceux-ci ne sont pas regis par la Loi sur la fonction publique.

2. Membres de communautés culturelles, autochtones et anglophones

Objectif : Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents (y compris les employés temporaires), occasionnels, étudiants et stagiaires provenant des communautés culturelles, anglophones et autochtones, pour hausser la représentativité de ces groupes dans la fonction publique.

LE TAUX D'EMBAUCHE

	PERMANENTS (incluant les employés temporaires)				OCCASIONNELS				ÉTUDIANTS				STAGIAIRES			
	CC	Angl.	Aut.	Global	CC	Angl.	Aut.	Global	CC	Angl.	Aut.	Global	CC	Angl.	Aut.	Global
NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES				0	1			16	4			15				0
POURCENTAGE				0 %	6,5 %			6,5 %	27 %			27 %				0 %

Objectif : Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9 %.

LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ

	PERMANENTS (incluant les employés temporaires)			
	CC	Angl.	Aut.	Global
REPRÉSENTATIVITÉ EN NOMBRE	5	1	2	8
POURCENTAGE	1,6 %	0,3 %	0,6 %	2,5 %

3. Personnes handicapées

Objectif : Atteindre la cible gouvernementale de représentativité de 2 %.

LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ

	PERMANENTS (incluant les employés temporaires)
NOMBRE DE PERSONNES EMBAUCHÉES	0
REPRÉSENTATIVITÉ EN NOMBRE/EFFECTIF GLOBAL	4/311
POURCENTAGE	1,3 %

Notons qu'aucune personne n'a été embauchée pour un emploi permanent pour la période visée, ce qui explique le faible taux de représentativité des personnes handicapées.

4. Femmes

LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ

	PERSONNEL D'ENCADREMENT	PERSONNEL PROFESSIONNEL *	PERSONNEL TECHNICIEN ASSIMILÉ	PERSONNEL DE BUREAU	PERSONNEL DES AGENTS DE LA PAIX	PERSONNEL OUVRIER
REPRÉSENTATIVITÉ EN NOMBRE	1	52	39	134	n/a	0
POURCENTAGE	20 %	45 %	78 %	83 %	---	0 %

* *Incluant les conciliateurs, médecins, avocats et autres professionnels en gestion des ressources humaines, communication, informatique, etc.*

A noter que le taux de représentativité des femmes est de 73 % chez les employés en poste à la Commission, toutes catégories de personnel confondues.

l'emploi et la qualité de la langue française dans l'Administration

La langue utilisée dans les affaires dont la CLP est saisie et dans les actes de procédure qui en découlent, de même que la langue de l'administration et la langue de travail sont régies par la *Politique linguistique* adoptée par le tribunal en 2002. Les règles énoncées dans cette politique ont valeur de directive interne et doivent être respectées par tous les membres et le personnel de la CLP.

La politique tient compte, outre les dispositions de la *Charte de la langue française*, de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, de la *Politique sur les marchés publics* et de la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information*.

Dans son rapport concernant la mise en œuvre de la *Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information* présenté à l'Office québécois de la langue française en 2004, la CLP soulignait la mise à niveau de ses logiciels de copie de sécurité ArcServ vers les versions françaises disponibles. Chaque fois que cela est possible, elle acquiert des logiciels en langue française. De même, lorsqu'elle achète du matériel informatique, elle continue de favoriser l'utilisation du français en exigeant que les documents d'acquisition et explicatifs soient disponibles en cette langue. Elle fait de même pour tous les autres biens acquis.

En 2004-2005, la CLP a par ailleurs francisé l'ensemble des données nominatives de son principal système, le TDA (Traitement des dossiers). Elle a également revu en profondeur son site Internet, notamment pour simplifier les textes, tout en s'assurant de la qualité de la langue utilisée.

la diffusion des **décisions** de la **CLP**

Selon les articles 382 et 383 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP), la CLP doit constituer une banque de jurisprudence et un plumitif informatisés et les rendre accessibles aux membres, aux assesseurs, aux conciliateurs et aux autres membres de son personnel qu'elle désigne. Cette banque de décisions a également un caractère public aux fins de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Les personnes qui s'intéressent à la jurisprudence de la CLP peuvent y accéder très facilement puisque toutes les décisions de la CLP sont disponibles sur Internet dans les banques de la Société québécoise d'information juridique (SOQUIJ). Deux types d'accès sont possibles:

1. Un accès **gratuit** à toutes les décisions rendues par la CLP depuis le 1er avril 1998 sur le site www.jugements.qc.ca.

2. Un accès **payant** à la *Banque CLP* dans AZIMUT où les décisions sont indexées, classées et documentées, ce qui permet de repérer rapidement l'information désirée. Cette banque contient :

- tous les textes intégraux des décisions rendues par la CLP;
- les jugements des tribunaux supérieurs lorsque la CLP est une des parties en cause;
- les résumés de plus de 80 % des décisions rendues par la CLP entre le 1er avril 1998 et le 31 mars 2003;
- l'indexation et les résumés de 2000 décisions rendues annuellement par la CLP depuis le 1er avril 2003, ces décisions étant sélectionnées par SOQUIJ en raison de leur intérêt jurisprudentiel.

Dans AZIMUT, on peut aussi consulter la *Banque CALP* qui contient, pour la période de 1986 à mars 1998, tous les résumés et les textes intégraux des décisions rendues par la Commission d'appel en matière de lésions professionnelles (CALP) et des jugements provenant des tribunaux supérieurs lorsque la CALP était une des parties en cause.

Par ailleurs, deux publications permettent de faire connaître les décisions ou jugements sélectionnés pour leur intérêt jurisprudentiel :

- *Le Commission des lésions professionnelles Express*, qui paraît dix fois par année en version imprimée et électronique, contient quelque 325 résumés de décisions rendues par la CLP et les tribunaux supérieurs lorsque la CLP est partie en cause.
- Le recueil *Décisions de la Commission des lésions professionnelles*, qui paraît six fois par année, contient les résumés et les textes intégraux de quelque 175 décisions publiées dans le *CLP Express*.

le suivi aux rapports du **Vérificateur général** du **Québec**

Dans son rapport sur la révision des décisions administratives et les tribunaux administratifs, qui avait été déposé en décembre 2001, le Vérificateur général du Québec formulait onze recommandations à l'intention de la CLP. Étant maintenant en mesure de rendre compte des transactions conclues avec l'aide des conciliateurs, la CLP considère qu'elle a apporté tout le suivi requis.

Par ailleurs, le rapport du Vérificateur général pour l'année 2003-2004 ne comportait aucun commentaire concernant la CLP.

les statistiques **opérationnelles**

Les explications suivantes permettent de comprendre les motifs de contestation qui sont indiqués dans les tableaux statistiques.

1. Retrait préventif

Le retrait préventif est le droit de demander d'être affecté à une autre tâche en raison des dangers que comporte l'exécution de sa tâche habituelle. Cette rubrique porte sur les contestations relatives au retrait préventif du travailleur exposé à un contaminant ainsi qu'au retrait de la travailleuse enceinte ou qui allaite.

2. Mesures disciplinaires

Cette rubrique vise les contestations relatives aux mesures disciplinaires, discriminatoires, de représailles ou autres sanctions dont un travailleur peut faire l'objet à la suite de l'exercice d'un droit ou d'une fonction résultant de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., chapitre A-3.001) ou de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (L.R.Q., chapitre S-2.1).

3. LSST (autres)

Plusieurs dossiers sont regroupés sous cette rubrique. Ils se rapportent tous à la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* et concernent l'inspection et la prévention, dont le droit de refus, la fermeture d'un lieu de travail, la désignation du maître-d'oeuvre sur un chantier de construction, l'émission d'un avis de correction par un inspecteur ainsi que le programme de prévention.

4. LATMP (urgences)

Deux types de contestations sont visés dans cette catégorie :

- les contestations relatives à l'assignation temporaire d'un travailleur à d'autres tâches en attendant qu'il redevienne capable d'exercer son emploi;
- les contestations d'une décision qui entraîne la réduction ou la suspension du paiement d'une indemnité en vertu de l'article 142 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*.

5. Notion de lésion

Les contestations se rapportant à l'existence d'une lésion professionnelle sont regroupées ici. Elles portent sur la notion d'accident du travail, de maladie professionnelle, de rechute, de récidive ou d'aggravation.

6. Prestations

Cette rubrique regroupe les cas où le droit à une indemnité ou son calcul sont en cause, qu'il s'agisse de l'indemnité de remplacement du revenu, de l'indemnité pour dommages corporels, d'indemnités de décès ou autres. On y trouve aussi les contestations qui touchent le droit à la readaptation et les prestations qui en résultent, le droit à l'assistance médicale et le droit au retour au travail.

7. Financement

Les contestations concernant l'imputation des coûts, la classification des employeurs et la cotisation sont traitées sous cette rubrique. Elle comprend aussi toute autre contestation en matière de financement.

8. LATMP (autres)

Cette section touche diverses contestations qui ne sont pas couvertes par les autres rubriques et qui relèvent de la LATMP. On y trouve notamment les contestations portant sur les questions de compétence et de délai, de même que sur les mesures transitoires.

9. Médical

Cette rubrique porte sur les contestations concernant le diagnostic, la consolidation, les traitements, les atteintes permanentes et les limitations fonctionnelles.

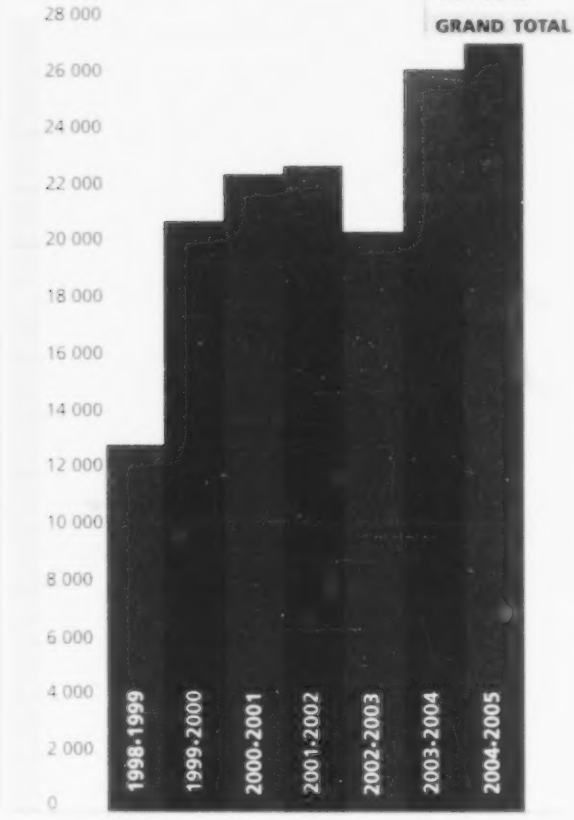
10. Maladies pulmonaires

Les contestations des décisions rendues en cette matière sont regroupées sous cette rubrique.

dossiers ouverts (contestations reçues) en 2004·2005

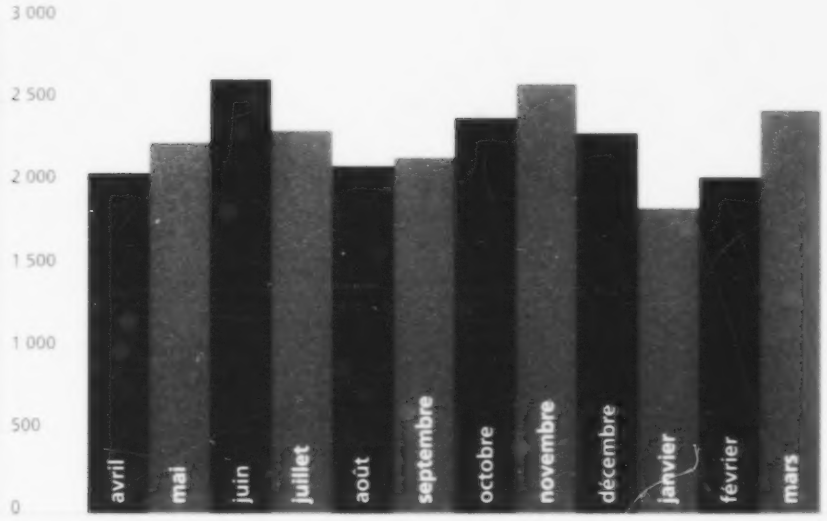
MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	205
Mesures disciplinaires	190
LSST (autres)	110
LATMP (urgences)	75
Notion de lésion	13 235
Prestations	3 414
Financement	2 395
LATMP (autres)	75
Médical	7 350
Maladies pulmonaires	92
TOTAL	**27 141**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	582
Chaudière-Appalaches	1 924
Estrie	1 081
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	1 669
Lanaudière	2 027
Laurentides	2 139
Laval	1 209
Mauricie et Centre-du-Québec	1 631
Montérégie	1 896
Montréal	5 477
Outaouais	594
Québec	2 348
Richelieu-Salaberry	2 105
Saguenay–Lac-St-Jean	1 101
Yamaska	1 358
GRAND TOTAL	**27 141**



dossiers ouverts (contestations reçues) en 2004·2005 • évolution mensuelle

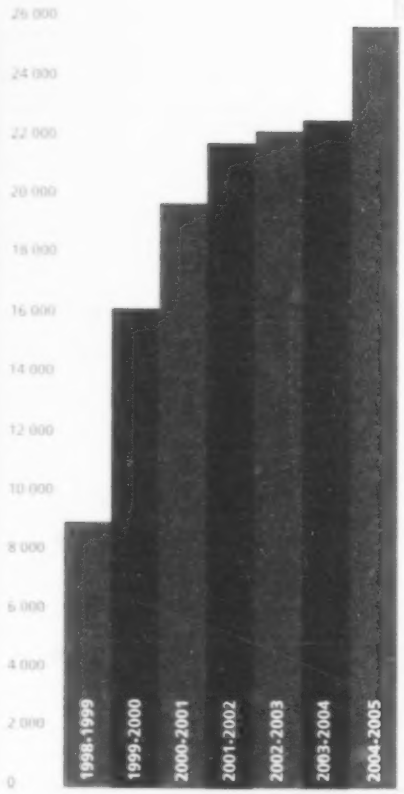
AVRIL	**AOÛT**	**DÉCEMBRE**
2 055	2 095	2 274
MAI	**SEPTEMBRE**	**JANVIER**
2 248	2 172	1 818
JUIN	**OCTOBRE**	**FÉVRIER**
2 692	2 386	2 036
JUILLET	**NOVEMBRE**	**MARS**
2 297	2 633	2 435



dossiers fermés
en 2004·2005

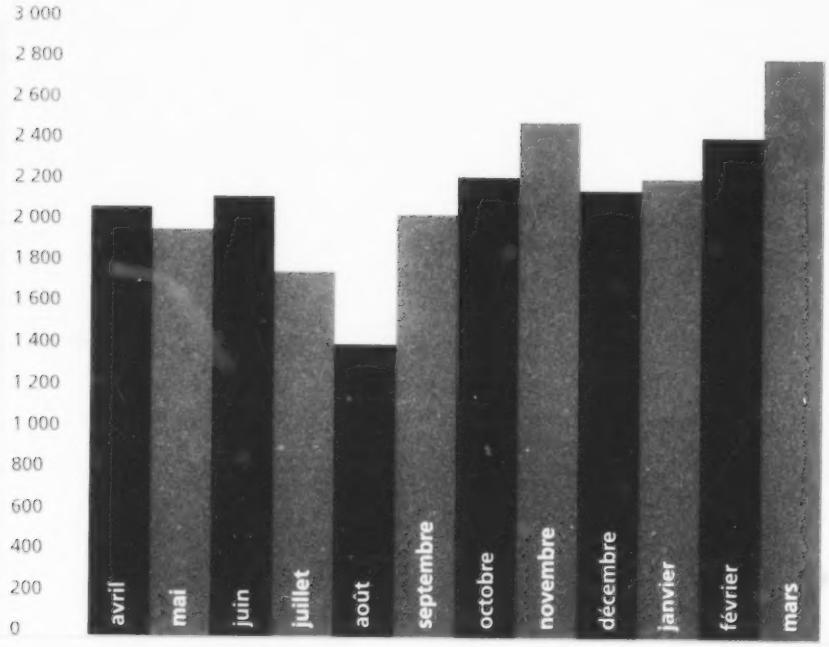
MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	169
Mesures disciplinaires	302
LSST (autres)	142
LATMP (urgences)	65
Notion de lésion	12 786
Prestations	2 927
Financement	2 507
LATMP (autres)	83
Médical	6 773
Maladies pulmonaires	111
TOTAL	**25 865**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	623
Chaudière-Appalaches	2 003
Estrie	1 061
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	1 597
Lanaudière	1 841
Laurentides	1 872
Laval	1 209
Mauricie et Centre-du-Québec	1 692
Montérégie	1 762
Montréal	5 140
Outaouais	627
Québec	2 242
Richelieu-Salaberry	2 043
Saguenay–Lac-St-Jean	1 064
Yamaska	1 089
GRAND TOTAL	**25 865**



dossiers fermés
en 2004-2005 • évolution mensuelle

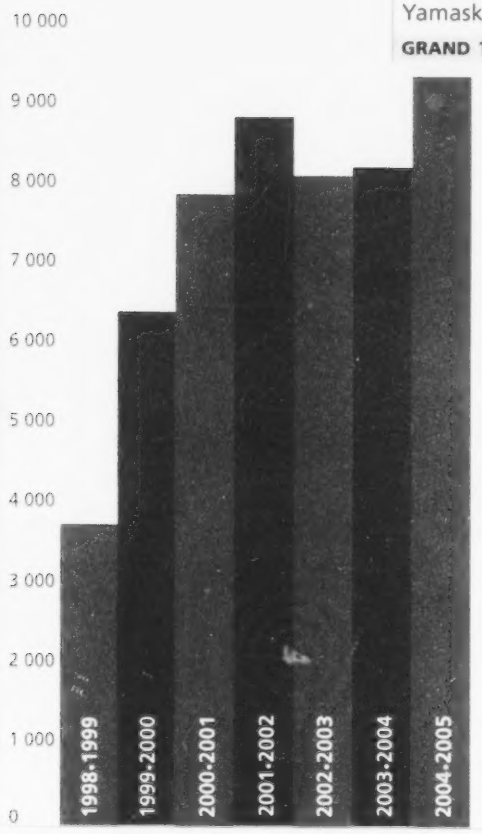
AVRIL 2 075	**AOÛT** 1 410	**DÉCEMBRE** 2 190
MAI 1 990	**SEPTEMBRE** 2 036	**JANVIER** 2 226
JUIN 2 142	**OCTOBRE** 2 226	**FÉVRIER** 2 414
JUILLET 1 790	**NOVEMBRE** 2 555	**MARS** 2 811



dossiers fermés
à la suite d'une décision en 2004·2005

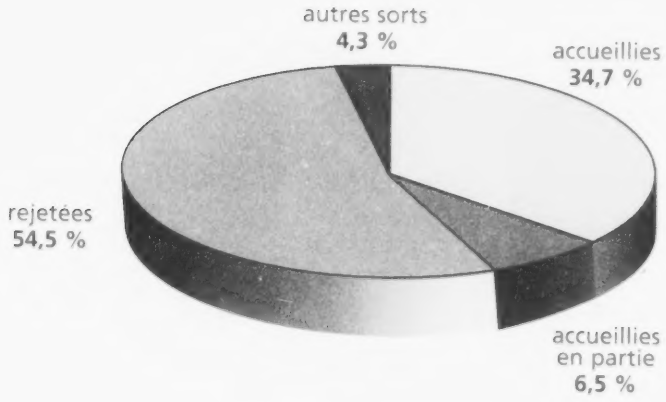
MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	29
Mesures disciplinaires	118
LSST (autres)	43
LATMP (urgences)	28
Notion de lésion	4 265
Prestations	1 229
Financement	1 486
LATMP (autres)	34
Médical	2 159
Maladies pulmonaires	41
TOTAL	**9 432**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	211
Chaudière-Appalaches	663
Estrie	348
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	617
Lanaudière	708
Laurentides	617
Laval	434
Mauricie et Centre-du-Québec	585
Montérégie	617
Montréal	2 002
Outaouais	196
Québec	889
Richelieu-Salaberry	750
Saguenay–Lac-St-Jean	444
Yamaska	351
GRAND TOTAL	**9 432**



décisions accueillant et rejetant la requête
regroupées par motifs en 2004·2005

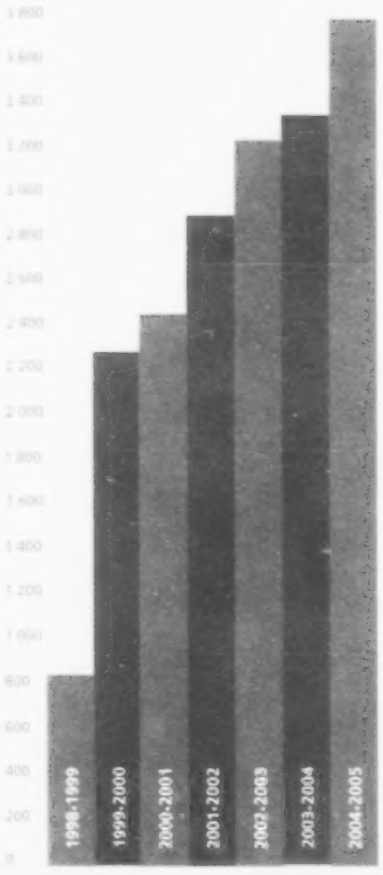
MOTIFS	ACCUEILLIES	ACCUEILLIES EN PARTIE	REJETÉES	AUTRES SORTS
Retrait préventif	15	1	13	0
Mesures disciplinaires	34	2	78	4
LSST (autres)	14	8	17	4
LATMP (urgences)	5	5	16	2
Notion de lésion	1 466	154	2 491	154
Prestations	420	101	642	66
Financement	691	87	685	23
LATMP (autres)	11	0	17	6
Médical	611	252	1 154	142
Maladies pulmonaires	8	3	29	1
TOTAL	**3 275**	**613**	**5 142**	**402**



dossiers fermés
à la suite d'un accord de conciliation en 2004·2005

MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	113
Mesures disciplinaires	82
LSST (autres)	11
LATMP (urgences)	2
Notion de lésion	1 696
Prestations	411
Financement	164
LATMP (autres)	8
Médical	1 301
Maladies pulmonaires	10
TOTAL	**3 798**

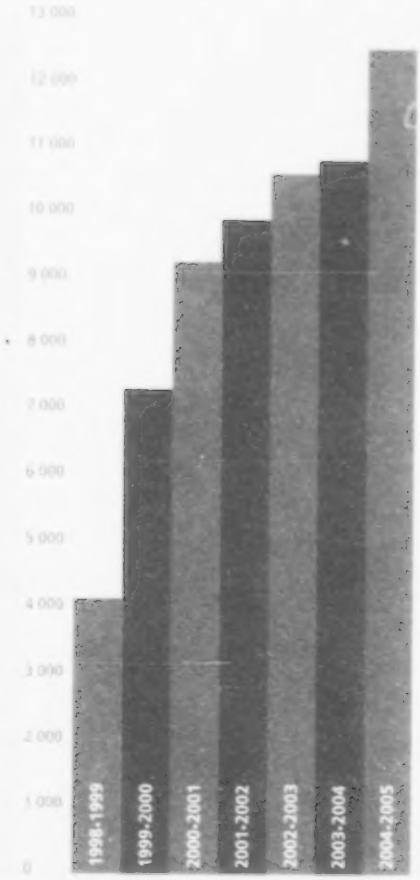
RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Témiscamingue	64
Chaudière-Appalaches	399
Estrie	119
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	166
Lanaudière	223
Laurentides	269
Laval	181
Mauricie et Centre-du-Québec	328
Montérégie	238
Montréal	728
Outaouais	65
Québec	390
Richelieu-Salaberry	335
Saguenay–Lac-St-Jean	119
Yamaska	174
GRAND TOTAL	**3 798**



dossiers fermés
à la suite d'un désistement en 2004-2005

MOTIFS	NOMBRE
Retrait préventif	26
Mesures disciplinaires	100
LSST (autres)	86
LATMP (urgences)	35
Notion de lesion	6 786
Prestations	1 272
Financement	847
LATMP (autres)	41
Médical	3 281
Maladies pulmonaires	60
TOTAL	**12 534**

RÉGIONS	NOMBRE
Abitibi-Temiscamingue	347
Chaudière-Appalaches	936
Estrie	592
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	
Bas-Saint-Laurent et Côte-Nord	808
Lanaudière	904
Laurentides	976
Laval	591
Mauricie et Centre-du-Québec	774
Montérégie	900
Montréal	2 382
Outaouais	363
Québec	953
Richelieu-Salaberry	950
Saguenay–Lac-St-Jean	497
Yamaska	561
GRAND TOTAL	**12 534**



Note : 70 % de ces désistements sont survenus à la suite d'une activité de conciliation.

dossiers en traitement
le 31 mars 2005

Audience tenue	1 775	(7 %)
Date d'audience fixée	12 477	(52 %)
Conciliation en cours	2 453	(10 %)
En suspens	419	(2 %)
En préparation pour la mise au rôle	7 092	(29 %)
TOTAL	**24 216**	**(100 %)**

les états financiers

Commission des lésions professionnelles

Exercice terminé le 31 mars 2005

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des lésions professionnelles ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables approp ées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel d'activité concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un systeme de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. Chacun des gestionnaires effectue mensuellement l'analyse et la validation de la situation budgétaire concernant son unité administrative.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le comité de direction doit surveiller la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport du vérificateur présente la nature et l'étendue de cette vérification de même que son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer la direction pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

La présidente,

Micheline Bélanger

Micheline Bélanger
Québec, le 3 juin 2005

Rapport du vérificateur

A l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des lésions professionnelles au 31 mars 2005 et l'état des revenus et dépenses et du solde déficitaire du fonds ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

A mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2005, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance

Renaud Lachance, CA
Québec, le 8 juin 2005

revenus et dépenses
et solde déficitaire du fonds de l'exercice terminé le 31 mars 2005

	2005	2004
REVENUS		
Contribution de la Commission de la santé et de la sécurité du travail	50 974 832 $	50 153 246 $
Subvention du gouvernement du Québec (note 3)	1 539 698	-
Intérêts sur dépôts bancaires	98 677	74 354
Publications et services	14 261	23 021
	52 627 468	50 250 621
DÉPENSES		
Traitements et avantages sociaux	33 633 165	33 538 144
Transport et communication	2 333 711	2 422 817
Services professionnels	6 953 247	6 862 128
Loyers et entretien	5 099 916	5 218 107
Fournitures	679 974	633 756
Amortissement des immobilisations corporelles	1 229 681	1 499 213
Amortissement des actifs incorporels	42 338	58 685
Intérêts sur la dette à long terme	33 334	75 880
Autres	9 332	15 976
	50 014 698	50 324 706
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES REVENUS SUR LES DÉPENSES	2 612 770	(74 085)
SOLDE DÉFICITAIRE DU FONDS AU DÉBUT	(11 174 686)	(11 100 601)
SOLDE DÉFICITAIRE DU FONDS À LA FIN	(8 561 916) $	(11 174 686) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

bilan
au 31 mars 2005

	2005	2004
ACTIF		
A COURT TERME		
Espèces et quasi-espèces	5 100 024 $	3 170 457 $
Créances à recevoir	9 078	7 156
Intérêts courus	28 687	6 091
Avances pour frais de déplacement	13 000	13 000
Frais payés d'avance	99 350	74 091
	5 250 139	3 270 795
IMMOBILISATIONS CORPORELLES (note 4)	2 987 047	2 611 200
ACTIFS INCORPORELS (note 5)	140 822	41 724
	8 378 008 $	5 923 719 $
PASSIF		
A COURT TERME		
Créditeurs et frais courus	2 800 680 $	2 477 640 $
Versements sur la dette à long terme (note 6)	195 290	183 799
	2 995 970	2 661 439
DETTE À LONG TERME (note 6)	261 881	457 438
PROVISION POUR ALLOCATIONS DE TRANSITION (note 8)	3 046 951	3 091 319
PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES (note 8)	10 635 122	10 888 209
	16 939 924	17 098 405
SOLDE DÉFICITAIRE DU FONDS	(8 561 916)	(11 174 686)
	8 378 008 $	5 923 719 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

POUR LA COMMISSION

Micheline Bélanger

Micheline Bélanger

flux de trésorerie
de l'exercice terminé le 31 mars 2005

	2005	2004
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION		
Excédent (insuffisance) des revenus sur les dépenses	2 612 770 $	(74 085) $
Ajustements pour :		
Amortissement des immobilisations corporelles	1 229 681	1 499 213
Amortissement des actifs incorporels	42 338	58 685
Gain sur disposition d'immobilisations corporelles	(1 943)	-
Variation de la provision pour allocations de transition	(44 368)	75 505
Variation de la provision pour congés de maladie et vacances	(253 087)	298 423
	3 585 391	1 857 741
Variations des éléments hors caisse liés à l'exploitation (note 7)	(528 258)	414 792
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	3 057 133	2 272 533
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT		
Produit de disposition d'immobilisations corporelles	19 279	-
Acquisitions d'immobilisations corporelles	(821 343)	(1 238 055)
Acquisitions d'actifs incorporels	(141 436)	-
Flux de trésorie utilisés pour les activités d'investissement	(943 500)	(1 238 055)
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT		
Remboursement de la dette à long terme	(184 066)	(159 140)
Dette à long terme	-	164 375
Flux de trésorie (utilisés pour les) provenant des activités de financement	(184 066)	5 235
AUGMENTATION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES	1 929 567	1 039 713
ESPECES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT	3 170 457	2 130 744
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN (note 7)	5 100 024 $	3 170 457 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

notes complémentaires

31 mars 2005

1. Constitution, fonctions et financement

La Commission, personne morale au sens du code civil, constituée par la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., chapitre A-3.001), a pour fonctions d'entendre et de disposer des contestations des décisions rendues par la Commission de la santé et de la sécurité du travail à la suite d'une révision administrative.

Les sommes requises pour les opérations de la Commission sont prises sur le fonds de la Commission constitué des sommes que la Commission de la santé et de la sécurité du travail y verse selon les modalités que détermine le gouvernement.

En vertu des lois fédérale et provinciale de l'impôt sur le revenu, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. Conventions comptables

Les états financiers de la Commission ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Espèces et quasi-espèces

La politique de l'entité consiste à présenter dans les espèces et quasi-espèces les soldes bancaires et les placements temporaires dont l'échéance n'excède pas trois mois à partir de la date d'acquisition ou qui sont encaissables en tout temps.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux annuels suivants :

Mobilier et équipement de bureau	20 %
Équipements informatiques	33,3 %
Améliorations locatives	Durée du bail, maximum 5 ans

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de logiciels, sont comptabilisés au coût et sont amortis sur leur durée de vie utile prévue selon la méthode de l'amortissement linéaire au taux de 33,3 %. Ils sont soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Subvention du gouvernement du Québec

En septembre 2004, la Commission a reçu une subvention du gouvernement du Québec afin de financer les contributions de l'employeur comptabilisées au 31 mars 2003 dans la provision pour congés de maladie et de vacances.

4. Immobilisations corporelles

	2005			2004
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Mobilier et équipement de bureau	4 111 279 $	3 234 539 $	876 740 $	689 143 $
Équipements informatiques	3 617 787	2 003 677	1 614 110	1 151 406
Améliorations locatives	3 012 175	2 515 978	496 197	770 651
	10 741 241 $	7 754 194 $	2 987 047 $	2 611 200 $

5. Actifs incorporels

	2005			2004
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Logiciels	532 354 $	391 532 $	140 822 $	41 724 $

6. Dette à long terme

	2005	2004
Emprunts de la Société immobilière du Québec, taux fixes variant de 5,52 % à 6,68 %, remboursables par versements mensuels de 18 117 $, échéant jusqu'en septembre 2008	457 171 $	641 237 $
Moins : versements échéant en deçà d'un an	195 290	183 799
	261 881 $	457 438 $

Les montants de versements en capital à effectuer au cours des quatre prochains exercices se détaillent comme suit :

2006	195 290 $
2007	207 491
2008	35 384
2009	19 007

7. Flux de trésorerie

	2005	2004
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation		
Variation des créances à recevoir	(1 922) $	30 112 $
Variation des intérêts courus	(22 596)	1 778
Variation des avances pour frais de déplacement	-	1 506
Augmentation des frais payés d'avance	(25 259)	(14 134)
Variation des créditeurs et des frais courus	(478 481)	395 530
	(528 258) $	414 792 $
Composition des espèces et quasi-espèces		
Encaisse	3 600 024 $	3 170 457 $
Dépôts à terme (taux : 2,35 %)	1 500 000	-
	5 100 024 $	3 170 457 $

Les intérêts versés sur la dette à long terme au cours de l'exercice s'élèvent à 33 334 $ (2004 : 39 500 $)

8. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

La plupart des membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Certains autres employés participent à un Régime enregistré d'épargne retraite parce qu'ils ne font pas partie de la fonction publique. La Commission leur verse un montant équivalent à ce qu'elle verse aux autres employés.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 130 938 $ (2004 : 922 840 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes se limitent à ces cotisations à titre d'employeur.

PROVISION POUR ALLOCATIONS DE TRANSITION

Les allocations de transition sont payables aux commissaires, autres que les commissaires provenant de la fonction publique, dont le mandat n'est pas renouvelé ou qui ne sollicitent pas un renouvellement de leur mandat. Selon le *Règlement sur la rémunération et les autres conditions de travail des commissaires de la Commission*, cette allocation correspond à un mois de salaire au moment du départ, par année de service continu, sans toutefois excéder douze mois.

	2005	2004
Solde au début	3 091 319 $	3 015 814 $
Charge de l'exercice	64 750	184 623
Prestations versées au cours de l'exercice	(109 118)	(109 118)
Solde à la fin	3 046 951 $	3 091 319 $

PROVISION POUR CONGÉS DE MALADIE ET VACANCES

	2005			2004
	CONGÉS DE MALADIE	VACANCES	TOTAL	TOTAL
Solde au début	6 850 805 $	4 037 404 $	10 888 209 $	10 589 786 $
Charge de l'exercice	530 586	2 726 238	3 256 824	3 605 004
Prestations versées au cours de l'exercice	(722 652)	(2 787 259)	(3 509 911)	(3 306 581)
Solde à la fin	6 658 739 $	3 976 383 $	10 635 122 $	10 888 209 $

9. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

10. Instruments financiers

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée. La juste valeur de la dette à long terme ne peut être estimée compte tenu de l'absence de marchés pour ce type de dette.

11. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2004 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2005.

les annexes

annexe 1

LISTE DES DÉCRETS ADOPTÉS EN 2004-2005
qui découlent de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (LATMP)

DÉCRET CONCERNANT :	NUMÉRO	DATE
Le renouvellement du mandat de Me Santina Di Pasquale et M. Jeffrey-David Kushner comme commissaires à la CLP	403-2004	21 avril 2004
Le budget de la Commission des lésions professionnelles pour l'exercice financier 2004-2005	488-2004	19 mai 2004
Le renouvellement du mandat de Mes Michel Duranceau, Marie Lamarre et Francine Dion-Drapeau comme commissaires à la CLP	489-2004	19 mai 2004
La nomination de membres autres que commissaires, à la Commission des lésions professionnelles	506-2004	26 mai 2004
Le renouvellement du mandat de Me Louise Turcotte comme commissaire à la CLP	527-2004	2 juin 2004
La nomination de membres autres que commissaires, à la Commission des lésions professionnelles	811-2004	26 août 2004
Le renouvellement du mandat de Mes Gilles Robichaud et Simon Lemire comme commissaires à la CLP	922-2004	30 septembre 2004
Le renouvellement du mandat de certains commissaires à la CLP	1124-2004	2 décembre 2004
Le renouvellement du mandat de Me Francine Mercure comme commissaire à la CLP	1191-2004	15 décembre 2004
La nomination de membres autres que commissaires, à la Commission des lésions professionnelles	248-2005	23 mars 2005

annexe 2

CODE DE DÉONTOLOGIE
des assesseurs et des conciliateurs de la Commission des lésions professionnelles

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles
(L.R.Q., c. A-3.001, a. 426)

En vertu de l'article 426 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, le président doit édicter un code de déontologie applicable aux assesseurs et aux conciliateurs et veiller à son respect. Ce code peut prévoir des règles distinctes pour les conciliateurs et les assesseurs. Le manquement à son devoir ou à une règle de déontologie peut faire l'objet d'une plainte au président de la Commission des lésions professionnelles.
Voici le code tel qu'adopté en novembre 2000.

SECTION I
dispositions générales

1. Le présent code a pour objet d'assurer et promouvoir la confiance du public dans l'intégrité et l'impartialité de la Commission des lésions professionnelles, en privilégiant pour ses assesseurs et ses conciliateurs des normes élevées de conduite.

2. L'assesseur et le conciliateur nommés et rémunérés en vertu de la *Loi sur la fonction publique* (L.R.Q., c. F-3.1.1) sont tenus de respecter les normes d'éthique et de discipline prévues à cette loi ainsi qu'au *Règlement sur les normes d'éthique, de discipline et le relevé provisoire des fonctions dans la fonction publique* (décret numéro 577-85 du 27 mars 1985).

L'assesseur à vacation et l'assesseur à titre temporaire nommés par le président en vertu de l'article 424 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* (L.R.Q., c. A-3.001) sont aussi tenus au respect de ces normes, sauf celle relative à l'exclusivité des fonctions.

3. L'assesseur et le conciliateur exercent leurs fonctions avec honnêteté, dignité, intégrité, diligence et impartialité en considérant l'importance des valeurs d'accessibilité et de célérité qui caractérisent la Commission.

4. L'assesseur et le conciliateur font preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qu'ils rencontrent dans l'exercice de leurs fonctions.

5. L'assesseur et le conciliateur prennent les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

6. L'assesseur et le conciliateur font preuve de réserve et de prudence dans leur comportement public.

Sous réserve de ce principe, ils jouissent de la liberté d'expression, de croyance, d'association et de réunion.

7. Le fait pour un assesseur ou pour un conciliateur de se placer dans une situation de nature à porter atteinte à l'intégrité, à l'indépendance ou à la dignité de la Commission ou de nature à diminuer la confiance du public envers elle est incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

SECTION II

devoirs propres à l'assesseur

8. L'assesseur agit et paraît agir de manière objective et impartiale dans l'exercice de ses fonctions.

9. L'assesseur à vacation et l'assesseur à titre temporaire ne peuvent émettre d'avis pour le compte de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, d'un employeur, d'un travailleur ou d'une association ou regroupement de travailleurs dans le cadre de dossiers relevant des domaines de compétence de la Commission.

Toutefois, le fait pour un assesseur à vacation ou pour un assesseur à titre temporaire d'émettre un avis pour le compte d'un travailleur pour qui il agit à titre de médecin qui a charge au sens de la loi n'est pas incompatible avec l'exercice de ses fonctions d'assesseur.

10. L'assesseur divulgue au commissaire auprès duquel il doit siéger tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui est susceptible de le placer dans une situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts.

11. L'assesseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions et il est tenu de respecter le caractère confidentiel du renseignement ainsi reçu, sauf celui qui a un caractère public.

SECTION III

devoirs propres au conciliateur

12. Le conciliateur divulgue aux parties tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association et qui est susceptible de le placer dans une situation réelle ou apparente de conflit d'intérêts.

13. Le conciliateur s'assure que son intervention, à titre d'aide impartiale pour en arriver à un règlement, est pleinement et librement acceptée par les parties.

14. Le conciliateur informe les parties de leur droit de se retirer en tout temps du processus de conciliation.

15. Le conciliateur veille à ce que chaque partie soit informée des buts, des conditions et des limites du processus de conciliation et du fait qu'un accord au sens de l'article 429.44 de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* doit être entériné par un commissaire.

16. Le conciliateur évite de faire des pressions sur une partie pour qu'elle accepte un règlement.

17. Le conciliateur suspend ou met fin à la conciliation, après avis aux parties, lorsque :

1° sa continuation risque d'être préjudiciable à une partie;

2° une partie n'est pas en mesure de la continuer ou ne la désire plus;

3° une partie n'est pas en mesure de participer à un processus de conciliation équitable pour des raisons physiques ou psychologiques;

4° le conciliateur estime peu probable la conclusion d'un règlement ou d'un accord conforme à la loi;

5° la présence d'une autre partie s'avère nécessaire.

18. Le conciliateur informe les parties des conséquences d'un règlement sur les droits et obligations qu'elles ont en vertu de la *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles* et de la *Loi sur la santé et la sécurité du travail* (L.R.Q., c. S-2.1).

19. Le conciliateur assure et préserve la confidentialité des échanges intervenus dans le cadre de la conciliation, à moins que les parties y renoncent.

SECTION IV

plainte

20. Une partie ou son représentant peut porter plainte au président de la Commission contre un assesseur ou un conciliateur pour un manquement au code de déontologie.

21. La plainte doit être écrite et exposer sommairement les motifs sur lesquels elle s'appuie. Elle est transmise au siège de la Commission.

22. Le président peut rejeter toute plainte manifestement non fondée. Il en avise le plaignant et lui communique les motifs du rejet.

23. Si le président considère la plainte recevable, il en transmet une copie à la personne qui en fait l'objet.

24. Le président statue sur la plainte après avoir avisé la personne qui en fait l'objet, qu'elle peut, dans les sept jours, fournir ses observations.

Le président peut, s'il l'estime nécessaire, entendre la personne contre qui la plainte est dirigée.

SECTION V

disposition finale

25. Le présent code entre en vigueur le quinzième jour qui suit la date de sa publication à la *Gazette officielle du Québec*.

annexe 3

BILAN DES MOYENS PRIS POUR ACTUALISER LA POLITIQUE concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique québécoise

(Octobre 2001 à octobre 2004)

Bilan transmis intégralement au Conseil du trésor par la Direction des ressources humaines et financières le 22 novembre 2004.

Appropriation de la politique gouvernementale, intégration au processus de gestion et sensibilisation du personnel de la CLP

CONTEXTE

La CLP au moment de la mise en vigueur de la politique gouvernementale était déjà engagée dans plusieurs activités développées pour améliorer la santé de son personnel dont principalement un sondage sur la mobilisation du personnel. Par contre, à l'été 2003, le projet de réforme des tribunaux administratifs a ralenti le développement du dossier santé du personnel considérant que la CLP pouvait être fusionnée avec un autre tribunal administratif.

OBJECTIF VISÉ

Développer et instaurer à la CLP un système de gestion visant à créer et maintenir les conditions nécessaires pour assurer un environnement favorable à la santé, à la sécurité et au respect de l'intégrité physique et psychologique de son personnel.

MOYENS

- Engagement en juin 2002 d'une conseillère à la Direction des ressources humaines et financières ayant une expertise dans le dossier de la santé et de la sécurité;
- administration à l'automne 2002 du sondage sur la mobilisation du personnel à partir duquel plusieurs actions ont été mises en place pour améliorer le climat organisationnel et la mobilisation du personnel;
- diffusion en 2003-2004 de la politique gouvernementale à l'ensemble du personnel et ce, dans le cadre de la séance d'information rattachée à l'application de la politique visant à prévenir et à contrer le harcèlement, la violence et l'abus de pouvoir en milieu de travail;
- mise en place en mars 2003 d'un comité sur la reconnaissance qui a suspendu ses opérations lors de la fusion probable des tribunaux administratifs;
- élaboration en septembre 2004 de la politique corporative sur la santé du personnel à la CLP qui est actuellement en processus de consultation pour adoption prévue en février 2005.

RÉSULTATS ET AUTRES COMMENTAIRES

L'appropriation de la politique s'est surtout concentrée dans la réalisation d'activités en lien avec celle-ci mais elle s'échelonnera sur une plus longue période afin d'obtenir l'adhésion et la contribution de l'ensemble de l'organisation.

Mise en œuvre d'activités liées à la santé et à la sécurité du travail, à la révision de processus ou de pratiques visant l'amélioration ou la prévention de la santé

Contexte

Quelques situations ont nécessité des actions reliées à la santé et à la sécurité du personnel. Entre autres, le déménagement du personnel de Montréal dans de nouveaux bureaux a requis d'être proactif en regard de l'ergonomie des postes de travail. Également, le personnel de la CLP était plus préoccupé par les comportements de violence manifestée par la clientèle que par le harcèlement à l'interne.

Objectif visé

Poursuivre le développement et le maintien des structures et des activités nécessaires pour assurer un environnement favorable à la santé, à la sécurité et au respect de l'intégrité physique et psychologique du personnel.

Moyens

- Développement en janvier 2003 d'une démarche d'évaluation des postes de travail par étapes : autoévaluation avec le système « Adapte » de l'APSSAP, implication d'une personne ressource employée de la CLP et formée par l'APSSAP pour intervenir dans l'adaptation du poste de travail et finalement, recours, si requis par la situation, à une expertise externe;
- concrétisation d'actions pour relancer en 2002 les comités de santé et de sécurité (désignation de nouveaux membres, formation de l'ensemble des membres) et pour promouvoir régulièrement la santé et la sécurité (site dans intranet, articles dans le journal interne);
- élaboration et mise en place en 2003 de mesures visant à contrer la violence manifestée par la clientèle externe (procédure, guide, formation, mise en place d'équipe d'intervention, ...);
- mise en œuvre d'un projet pilote en regard d'un club de marche en 2002 et du massage sur chaise en 2003.

Résultats et autres commentaires

Une diminution du nombre et de la gravité des réclamations reliées aux lésions attribuables au travail répétitif a été remarquée depuis la mise en place d'une démarche proactive d'évaluation ergonomique des postes.

Maintien d'un milieu de travail exempt de harcèlement et de violence

Contexte

Malgré la rareté des situations de harcèlement soulevées par le personnel, la CLP désirait être proactive et mettre en place rapidement les structures favorisant un milieu de travail exempt de harcèlement et violence avant même l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la *Loi sur les normes du travail*.

Objectif visé

Mettre en place des mesures visant à prévenir et à contrer les comportements de harcèlement, de violence et d'abus de pouvoir en milieu de travail.

Moyens

- Élaboration et application en 2002 de la politique visant à prévenir et à contrer le harcèlement, la violence et l'abus de pouvoir en milieu de travail;
- session de formation dispensée en 2003 aux gestionnaires afin qu'ils puissent acquérir les connaissances nécessaires pour remplir leur rôle en la matière;
- séance d'information tenue en 2003-2004 visant à sensibiliser l'ensemble du personnel au phénomène et à le renseigner sur la politique de même que sur la formulation et le traitement des plaintes;
- session de formation sur la médiation aux conseillères afin de les familiariser à la procédure de traitement des plaintes;
- organisation en 2004 de la campagne de l'APSSAP sur la promotion de saines relations interpersonnelles au travail qui se poursuivra jusqu'en mars 2005.

Résultats et autres commentaires

La CLP n'a pas eu à appliquer la politique depuis son adoption.

Soutien offert au personnel dans le cadre du programme d'aide aux employés

Contexte

Depuis 1998, la CLP fournit à l'ensemble du personnel, par l'intermédiaire d'une firme spécialisée, des services à volets multiples en relation d'aide.

Objectif visé

Aider le personnel aux prises avec des problèmes personnels affectant ou susceptibles d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail.

Moyens

- Promotion du programme lors d'une rencontre provinciale du personnel de bureau au printemps 2002;
- organisation de conférences de sensibilisation et de prévention sur différents sujets reliés à la santé et à la qualité de vie professionnelle à l'intention du personnel de même qu'aux gestionnaires;
- mise à la disposition du personnel des documents, des articles de revues, des textes de conférence sur des conseils pratiques de vie.

Résultats et autres commentaires

Ce thème sera plus développé dans le cadre de l'application de la politique corporative sur la santé du personnel à la CLP car le personnel sera consulté sur la priorité des activités à instaurer dans un objectif de protéger leur santé.

annexe 4

COORDONNÉES DES BUREAUX DE LA CLP
dans toutes les régions du Québec

DIRECTION RÉGIONALE DE L'ABITIBI-TÉMISCAMINGUE
1, rue du Terminus Est, 1er étage
ROUYN-NORANDA (Québec)
J9X 3B5
Téléphone : (819) 763-3330
Sans frais : 1 877 295-2357
Télécopieur : (819) 763-3258

DIRECTION RÉGIONALE DE LA CHAUDIÈRE-APPALACHES
Les Galeries Chagnon
1200, boulevard Alphonse-Desjardins, bureau 250
LÉVIS (Québec)
G6V 6Y8
Téléphone : (418) 835-4442
Sans frais : 1 877 235-2357
Télécopieur : (418) 835-4443

DIRECTION RÉGIONALE DE L'ESTRIE
200, rue Belvédère Nord, bureau 3.04
SHERBROOKE (Québec)
J1H 4A9
Téléphone : (819) 820-3080
Sans frais : 1 877 666-6164
Télécopieur : (819) 820-3009

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD
16, 1re Avenue Ouest
SAINTE-ANNE-DES-MONTS (Québec)
G4V 1B5
Téléphone : (418) 763-2075
Sans frais : 1 877 264-2357
Télécopieur : (418) 763-2191

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD
BUREAU LOCAL DE GASPÉ
96, Montée de Sandy Beach, bureau 2.01
GASPÉ (Québec)
G4X 2W4
Téléphone : (418) 360-8057
Sans frais : 1 877 256-2357
Télécopieur : (418) 360-8033

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD

BUREAU LOCAL DE RIMOUSKI
355, boulevard Saint-Germain Ouest, 2e étage
RIMOUSKI (Québec)
G5L 3N2
Téléphone : (418) 727-4276
Sans frais : 1 877 262-2357
Télécopieur : (418) 727-4274

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA GASPÉSIE—ÎLES-DE-LA-MADELEINE, DU BAS-SAINT-LAURENT ET DE LA CÔTE-NORD

BUREAU LOCAL DE SEPT-ÎLES
Carrefour Régnault
128, rue Régnault, bureau 203
SEPT-ÎLES (Québec)
G4R 5T9
Téléphone : (418) 964-8615
Sans frais : 1 877 888-2357
Télécopieur : (418) 964-8621

DIRECTION RÉGIONALE DE LANAUDIÈRE
Édifice Louis-Cyr
440, rue Saint-Louis, 1er étage
JOLIETTE (Québec)
J6E 2Y8
Téléphone : (450) 757-7956
Sans frais : 1 800 803-0186
Télécopieur : (450) 757-7980

DIRECTION RÉGIONALE DES LAURENTIDES
500, boulevard des Laurentides, bureau 249
SAINT-JÉRÔME (Québec)
J7Z 4M2
Téléphone : (450) 569-7600
Sans frais : 1 800 803-9019
Télécopieur : (450) 569-7626

DIRECTION RÉGIONALE DE LAVAL
2800, boulevard Saint-Martin Ouest, bureau 211
LAVAL (Québec)
H7T 2S9
Téléphone : (450) 680-6244
Sans frais : 1 877 216-3994
Télécopieur : (450) 680-6261

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC
505, rue des Forges, 2e étage
TROIS-RIVIÈRES (Québec)
G9A 2H6
Téléphone : (819) 371-6058
Sans frais : 1 877 259-2357
Télécopieur : (819) 371-4930

DIRECTION DES RÉGIONS DE LA MAURICIE ET DU CENTRE-DU-QUÉBEC
BUREAU LOCAL DE DRUMMONDVILLE
1680, boulevard Saint-Joseph, 3e étage
DRUMMONDVILLE (Québec)
J2C 2G3
Téléphone : (819) 475-8513
Sans frais : 1 877 221-3746
Télécopieur : (819) 475-8490

DIRECTION RÉGIONALE DE LA MONTÉRÉGIE
1111, rue Saint-Charles Ouest
Tour de l'Est, bureau 6.54
LONGUEUIL (Québec)
J4K 5G4
Téléphone : (450) 928-5047
Sans frais : 1 800 396-0780
Télécopieur : (450) 928-7979

DIRECTION RÉGIONALE DE MONTRÉAL
500, boulevard René-Lévesque Ouest, bureau 17.401
MONTRÉAL (Québec)
H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-7188
Sans frais : 1 800 361-9593
Télécopieur : (514) 873-6778

DIRECTION RÉGIONALE DE L'OUTAOUAIS
107, rue Lois, bureau 100
GATINEAU (Québec)
J8Y 3R6
Téléphone : (819) 772-3342
Sans frais : 1 800 676-2281
Télécopieur : (819) 772-3474

DIRECTION RÉGIONALE DE QUÉBEC
900, place D'Youville, bureau 700
QUÉBEC (Québec)
G1R 3P7
Téléphone : (418) 644-7777
Sans frais : 1 800 463-1591
Télécopieur : (418) 644-6443

DIRECTION RÉGIONALE DU RICHELIEU-SALABERRY
1005, boulevard du Séminaire Nord, bureau 120
SAINT-JEAN-SUR-RICHELIEU (Québec)
J3A 1R7
Téléphone : (450) 349-6252
Sans frais : 1 800 597-8049
Télécopieur : (450) 349-6137

DIRECTION RÉGIONALE DU RICHELIEU-SALABERRY
BUREAU LOCAL DE SALABERRY-DE-VALLEYFIELD
157, rue Victoria, bureau 116
SALABERRY-DE-VALLEYFIELD (Québec)
J6T 1A5
Téléphone : (450) 370-6866
Sans frais : 1 800 597-6715
Télécopieur : (450) 370-6864

DIRECTION RÉGIONALE DU SAGUENAY—LAC-SAINT-JEAN
227, rue Racine Est, bureau 4.01
CHICOUTIMI (Québec)
G7H 7B4
Téléphone : (418) 698-3703
Sans frais : 1 877 263-2357
Télécopieur : (418) 698-3695

DIRECTION RÉGIONALE DE YAMASKA
1050, boulevard Casavant Ouest
Tour 2, bureau 2005
SAINT-HYACINTHE (Québec)
J2S 8B9
Téléphone : (450) 778-5670
Sans frais : 1 877 261-2357
Télécopieur : (450) 778-5691